

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES  
UNIDAD DE ESTUDIOS DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN DERECHO PRIVADO**



**TEMA DE INVESTIGACIÓN  
“LA SEGURIDAD JURÍDICA EN LA CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA Y SU  
RELACIÓN CON EL COMERCIO EN EL SALVADOR”**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR AL TÍTULO DE  
MAESTRO EN DERECHO PRIVADO**

**PRESENTADO POR:  
CINDY JOHANNA GARCÍA PÉREZ**

**DOCENTE ASESOR:  
MSC. WILMER HUMBERTO MARÍN SÁNCHEZ**

**CIUDAD UNIVERSITARIA, SAN SALVADOR, 03 DE NOVIEMBRE DE 2021**

**AUTORIDADES UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

MSc. Roger Armando Arias Alvarado

**RECTOR**

PhD. Raúl Ernesto Azcúnaga LÓPEZ

**VICERRECTOR ACADEMICO**

Ing. Juan Rosa Quintanilla

**VICERRECTOR ADMINISTRATIVO**

Ing. Francisco Antonio Alarcón Sandoval

**SECRETARIO GENERAL**

**AUTORIDADES**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES**

Dra. Evelyn Beatriz Farfán Mata

**DECANA**

Dr. Edgardo Herrera Medrano Pacheco

**VICEDECANO**

Dr. José Miguel Vásquez

**DIRECTOR DE UNIDAD DE ESTUDIOS DE POSGRADO**

## AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradezco a Dios por su misericordia y bendiciones que me brinda día a día; por darme fortaleza y valentía en los momentos difíciles, y por poner en mi camino personas maravillosas que han incidido en los ámbitos académicos, laborales y personales.

A mi madre, Dámaris Pérez Rodríguez, quien es la persona más importante de mi vida, ya que me ha demostrado su amor incondicional, apoyándome, brindándome consuelo y buenos consejos para no desistir ante las adversidades.

A mis abuelos, María de los Ángeles Rodríguez de Pérez y Agustín Pérez Lemus (Q.D. D.G), quienes fueron mis segundos padres y me enseñaron valores como el amor al prójimo, la honestidad, humildad y a trabajar duro para lograr cumplir mis sueños; por eso hasta el cielo, les mando a decir: gracias, siempre los amaré y llevaré en mi corazón.

Al Mtr. Wilmer Humberto Sánchez Marín, mi asesor de tesis, por sus consejos y observaciones que me han ayudado a presentar un trabajo digno de nuestra alma mater.

A mis compañeros de maestría, licenciados Tania Vargas, Julio Merino y Patricia Benavides, por brindarme su amistad, buenos consejos y por ese espíritu de compañerismo que los hace tan especiales.

Finalmente, a todos aquellos que se tomen el tiempo para leer este trabajo; espero sirva de insumo para los futuros profesionales.

## INDICE

|   |     |
|---|-----|
| INTRODUCCIÓN .....  | i   |
| RESUMEN .....   | iii |
| CAPÍTULO 1 .....  | 1   |
| EL CONTRATO ELECTRÓNICO EN EL COMERCIO, SUS REQUISITOS DE EXISTENCIA<br>Y VALIDEZ ..... | 1   |
| 1.1 ASPECTOS GENERALES DE LOS CONTRATOS .....   | 2   |
| 1.1.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LOS CONTRATOS.....                                     | 2   |
| 1.1.2 CONCEPTO DE CONTRATO. ....  | 4   |
| 1.2 ELEMENTOS Y REQUISITOS DE EXISTENCIA Y VALIDEZ DE LOS CONTRATOS<br>EN GENERAL.....  | 8   |
| 1.2.1 ELEMENTOS DE LOS CONTRATOS.....   | 8   |
| 1.2.2 REQUISITOS DE EXISTENCIA DE LOS CONTRATOS .....                                   | 10  |
| 1.2.2.1 La voluntad o consentimiento.....   | 10  |
| 1.2.2.2 Objeto del contrato.....  | 10  |
| 1.2.2.3 La causa del contrato .....   | 11  |
| 1.2.2.4 Las solemnidades en los casos que la Ley lo exige .....                         | 11  |
| 1.2.3 REQUISITOS DE VALIDEZ DE LOS CONTRATOS.....                                       | 12  |
| 1.2.3.1 Consentimiento libre de vicios o voluntad no viciada.....                       | 12  |
| 1.2.3.2 Objeto lícito .....   | 14  |

|  |    |
|--|----|
| 1.2.3.3 Causa lícita.....  | 14 |
| 1.2.3.4 La capacidad de los contratantes.....  | 14 |
| 1.3 CONCEPTO DE CONTRATO ELECTRÓNICO.....  | 15 |
| 1.4 USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN EN<br>EL SALVADOR.....              | 17 |
| 1.5 ANTECEDENTES DEL CONTRATO ELECTRÓNICO EN EL COMERCIO.....                                      | 21 |
| 1.5.1 ORIGEN DEL CONTRATO ELECTRÓNICO EN EL COMERCIO<br>SALVADOREÑO.....                           | 23 |
| 1.6 REQUISITOS DE EXISTENCIA Y VALIDEZ DE LOS CONTRATOS<br>ELECTRÓNICOS.....                       | 26 |
| 1.6.1 EL CONSENTIMIENTO .....  | 27 |
| 1.6.2 VICIOS DEL CONSENTIMIENTO .....  | 28 |
| 1.6.2.1 Error .....  | 29 |
| 1.6.2.2 Fuerza.....  | 31 |
| 1.6.2.3 Dolo.....  | 32 |
| 1.7 TIPOS DE CONTRATOS ELECTRÓNICO Y SUS FASES .....   | 33 |
| 1.7.1 TIPOS DE CONTRATO ELECTRÓNICO.....   | 33 |
| 1.8 FASES DEL CONTRATO ELECTRÓNICO .....   | 34 |
| CAPÍTULO 2.....  | 37 |
| EFFECTOS DEL CONTRATO ELECTRÓNICO Y SU RELACIÓN CON EL COMERCIO<br>ELECTRONICO EN EL SALVADOR..... | 37 |

|   |    |
|---|----|
| 2.1 EL COMERCIO Y SUS GENERALIDADES .....   | 37 |
| 2.1.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL COMERCIO .....  | 37 |
| 2.1.2 EL COMERCIANTE.....   | 39 |
| 2.1.2.1 COMERCIANTE INDIVIDUAL.....   | 39 |
| 2.1.2.2 COMERCIANTE SOCIAL .....  | 40 |
| 2.2 EL COMERCIO ELECTRÓNICO.....  | 41 |
| 2.2.1 ANTECEDENTES DEL COMERCIO ELECTRÓNICO.....  | 42 |
| 2.2.2 DEFINICIÓN DE COMERCIO ELECTRÓNICO .....  | 44 |
| 2.2.3 MODALIDADES DE COMERCIO ELECTRÓNICO .....   | 46 |
| 2.3 EFECTOS DE LOS CONTRATOS Y DEL COMERCIO ELECTRÓNICOS.....   | 47 |
| 2.3.1 EFECTOS PARA LOS CONTRATANTES EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO  | 47 |
| 2.3.2 EFECTOS ECONÓMICOS DEL COMERCIO ELECTRÓNICO Y SU RELACIÓN<br>CON LOS CONTRATOS ELECTRÓNICOS. .... | 49 |
| 2.3.2.1 BENEFICIOS PECUNIARIOS .....  | 49 |
| 2.3.2.2 PRINCIPALES FORMAS EN QUE SE REALIZA EL PAGO EN EL<br>COMERCIO Y CONTRATOS ELECTRÓNICOS. ....   | 50 |
| 2.3.2.2.1 Principales medios de pago.....   | 52 |
| 2.3.2.2.1.1 Tarjeta bancaria (crédito o débito).....  | 52 |
| 2.3.2.2.1.2 Contra reembolso.....   | 52 |
| 2.3.2.2.1.3 Transferencia electrónica de fondos .....   | 53 |

|   |    |
|---|----|
| 2.3.2.2.1.4 Cheque electrónico.....   | 53 |
| 2.3.2.2.1.5 Monedero electrónico .....  | 54 |
| 2.3.2.2.1.6 Dinero electrónico.....   | 55 |
| 2.3.2.2.1.7 Las criptomonedas. ....   | 56 |
| 2.3.3 EFECTOS FISCALES DE LA CONTRATACIÓN Y EL COMERCIO<br>ELECTRÓNICOS.....  | 60 |
| 2.3.4 EFECTOS PENALES QUE PUEDEN DERIVARSE DEL MAL USO DE LA<br>CONTRATACIÓN Y EL COMERCIO ELECTRÓNICOS .....                     | 62 |
| CAPÍTULO 3.....   | 71 |
| MARCO REGULATORIO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO Y SU RELACIÓN CON LA<br>CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA. ....                                 | 71 |
| 3.1 MARCO NORMATIVO NACIONAL.....   | 71 |
| 3.1.1 LEY DE COMERCIO ELECTRÓNICO.....  | 71 |
| 3.1.2 LEY DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR.....   | 81 |
| 3.1.3 LEY DE FIRMA ELECTRÓNICA .....  | 86 |
| 3.1.4 LEY DE TÍTULOS VALORES ELECTRÓNICOS .....   | 93 |
| 3.1.5 LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES .....   | 95 |
| 3.2 MARCO NORMATIVO INTERNACIONAL.....  | 97 |
| 3.2.1 LEY MODELO SOBRE COMERCIO ELECTRÓNICO DE LA COMISIÓN DE LAS<br>NACIONES UNIDAS PARA EL DEREHO MERCANTIL INTERNANCIONAL..... | 97 |

|  |     |
|--|-----|
| 3.2.2 CONVENCIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS SOBRE LOS CONTRATOS DE COMPRAVENTA INTERNACIONAL DE MERCADERÍAS .....            | 98  |
| 3.2.3 LEY MODELO DE FIRMA ELECTRÓNICA DE LA COMISIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DERECHO MERCANTIL INTERNACIONAL..... | 100 |
| 3.2.4 DIRECTRICES DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR.....  | 101 |
| CAPÍTULO 4.....  | 102 |
| MECANISMOS PARA BRINDAR SEGURIDAD JURÍDICA EN LOS CONTRATOS ELECTRÓNICOS Y SU RELACIÓN CON EL COMERCIO.....              | 102 |
| 4.1. MECANISMOS ADMINISTRATIVOS .....  | 105 |
| 4.1.1 MECANISMOS PREVISTOS EN LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR .....   | 105 |
| 4.1.2 MECANISMOS PREVISTOS EN LA LEY DE COMERCIO ELECTRÓNICO ...   | 123 |
| 4.1.3 MECANISMOS PREVISTOS EN LA LEY DE FIRMA ELECTRÓNICA .....  | 125 |
| 4.1.4 MECANISMOS PREVISTOS EN LA LEY DE DATOS PERSONALES .....   | 132 |
| 4.2 MECANISMOS JUDICIALES .....  | 132 |
| CONCLUSIONES .....   | 136 |
| RECOMENDACIONES.....   | 138 |
| ANEXOS .....   | 139 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....  | 183 |
| LIBROS .....   | 183 |



|   |     |
|---|-----|
| LEGISLACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL .....    | 187 |
| LEGISLACIÓN NACIONAL .....                    | 187 |
| LEGISLACIÓN INTERNACIONAL .....               | 188 |
| TESIS Y MONOGRAFÍAS.....                      | 188 |
| REVISTAS .....                                | 189 |
| BLOGS .....                                   | 191 |
| PUBLICACIONES PERIÓDICAS Y CONFERENCIAS ..... | 192 |
| SITIOS WEB .....                              | 193 |
| SENTENCIAS .....                              | 196 |

## INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación que en esta ocasión se presenta constituye un esfuerzo en la tarea de identificación de aquellos aspectos relevantes en la normativa que se relaciona de forma directa con las transacciones electrónicas, las cuales tienen un papel muy importante en el comercio salvadoreño. Este trabajo a la vez, tiene como objetivo obtener el grado de Maestra en Derecho Privado; pero también se pretende que sea un insumo para el abordaje de uno de los rubros más importantes del derecho: La Contratación, pero no como tradicionalmente se conoce, sino en su nueva forma de implementación, es decir, de forma electrónica. Esta manera de contratar presenta nuevos desafíos para el derecho, por tanto, es oportuno y se consideró adecuado realizar el trabajo de posgrado en esa área, bajo la siguiente denominación: “La Seguridad Jurídica en la Contratación Electrónica y su relación con el comercio en El Salvador”.

El tema de investigación antes citado, sin duda ha ganado relevancia en el ámbito del derecho privado; y no es para menos, pues actualmente gran parte de los salvadoreños realizan contratos de esta forma, pues las transacciones son más eficientes; además se tiene menos exposición de un posible contagio del virus COVID-19. Lo que hace que la temática se vuelva atractiva, es que estamos en una era donde los contratos electrónicos son una realidad y no algo que se espera que algún día se utilice, es decir, ya no se percibe como algo futuro, pues en este momento se está viviendo como parte de la nueva normalidad. Precisamente, lo enunciado en este párrafo, es lo que diferencia esta investigación de las investigaciones nacionales, realizadas con anterioridad acerca de la contratación electrónica, ya que es a partir del año dos mil quince, que se inició la producción de un marco normativo que guarda una estrecha relación con los contratos electrónicos, es decir, fue en ese año que se comenzó a legislar al respecto, iniciando con la Ley de Firma Electrónica, la cual fue aprobada en ese año, pero entró en vigencia en el año dos mil dieciséis.

La justificación de la investigación es dar una solución al problema que se investiga; el cual se ha enunciado de la siguiente manera: ¿Qué nivel de seguridad jurídica existe en El Salvador al realizar un contrato empleando medios electrónicos? por ello, el objetivo general del trabajo ha sido determinar el nivel de seguridad jurídica generado por el uso de la contratación electrónica en el comercio salvadoreño.

En relación al contenido, este trabajo de investigación está dividido en cuatro capítulos; siendo el primero de ellos: El contrato electrónico en el comercio, sus requisitos de existencia y validez, por lo que en ese capítulo se encuentran las generalidades del contrato, es decir, trata de la parte conceptual del contrato; además se han desarrollado los requisitos que legalmente se establecen para que estos sean válidos y tengan existencia jurídica.

El segundo de los capítulos, se denomina: Efectos del contrato electrónico y su relación con el comercio electrónico en El Salvador; en este capítulo se destacan aspectos generales del comercio y las modificaciones que se presentan en su ejercicio de forma electrónica, destacando como aspecto primordial el contrato electrónico, mismo que se ha convertido en una herramienta importantísima para los comerciantes.

Al tercer capítulo, se le ha denominado: Marco regulatorio del comercio electrónico y su relación con la contratación electrónica; siendo precisamente el que tiene un mayor aporte, ya que es en este capítulo donde se realizan comentarios en cuanto a la forma en que se regula actualmente el comercio y los contratos electrónicos, tanto a nivel nacional como internacional.

En el cuarto capítulo, se han abordado aquellos mecanismos que la legislación salvadoreña tiene para brindar seguridad jurídica en el momento en que se haga uso de la contratación electrónica en aquellas transacciones comerciales, ya sea como consumidor, proveedor o comerciante.

Por último, se presentan las conclusiones a las que se han arribado después de la labor investigativa realizada en este esfuerzo por presentar una tesis que sea útil para los lectores interesados en temas de contratos electrónicos y de comercio electrónico. Asimismo, se plasman ciertas recomendaciones, que se han considerado oportunas en el área investigada.

# **“LA SEGURIDAD JURÍDICA EN LA CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA Y SU RELACIÓN CON EL COMERCIO EN EL SALVADOR”**

POR

CINDY JOHANNA GARCÍA PÉREZ

## **RESUMEN**

Debido al auge en el desarrollo de nuevas tecnologías, la forma de realizar algunas cosas se ha ido modificando; algunos rubros han experimentado mayores cambios que otros, por lo que es importante mencionar que el ámbito del derecho siempre tendrá un rol trascendental en los cambios económicos, sociales, culturas, etc.; siendo imposible dejar pasar la ocasión para citar lo que dijo el gran maestro Eduardo J. Couture en el decálogo del abogado: “Estudia. El Derecho se transforma constantemente. Si no sigues sus pasos serás cada día un poco menos Abogado”.

No cabe duda que en los últimos diez años la tecnología ha venido a cambiar nuestro entorno, y precisamente se hace alusión a la última década, debido al incremento en el uso del internet a nivel mundial, y tal como se sostiene en este trabajo, el internet es la herramienta principal en las Tecnologías de la Información y Comunicación, las cuales son a su vez, hoy por hoy utilizadas hasta para celebrar contratos electrónicos.

Con la llegada de la pandemia COVID-19, muchas cosas tuvieron que cambiar; lo que parecía muy lejano en su utilización, se volvió una realidad, tal es el caso de las reuniones virtuales, ya sean académicas, personales o de negocios. Actualmente, muchas de las cosas cotidianas se hacen por medios electrónicos; por ejemplo, contratar servicios o comprar productos, hacer pagos, consultar saldos de cuentas bancarias, hacer depósitos a proveedores, entre muchos otros asuntos que antes se requería la presencia física de la persona interesada o en su defecto de su apoderado.

Nuestro país, a partir del año 2016, con la aprobación de la Ley de Firma Electrónica, comenzó con el marco regulatorio para poder hacer operaciones electrónicas más seguras; posteriormente se reformó la Ley de Protección al Consumidor para proteger a los consumidores que realizaban transacciones en tal calidad, a través de medios tecnológicos; luego se aprobó la Ley de Comercio Electrónico, la cual se considera el pilar de este trabajo de investigación. Por último, en fecha 22 de abril del presente año, se prueba la Ley para proteger datos personales en posesión de entidades públicas o privadas; dicha ley entrará en vigencia hasta el año 2022; sin embargo, lo importante es que El Salvador, ya tiene un marco normativo más completo que permite realizar transacciones electrónicas más seguras, sobre todo aquellas que tienen la categoría de contratos.

La contratación electrónica, se ha elevado de una manera significativa en el rubro del sector comercio, lo cual es de gran beneficio porque ahorra tiempo y dinero para ambas partes, pues permite que las operaciones sean extremadamente rápidas y esto se transforma en mayores ganancias para los comerciantes, y por qué no decirlo, en mayor satisfacción para los clientes.

No puede negarse que falta mucho camino por recorrer en el ámbito de la regulación de las operaciones electrónicas, ya que a medida se vayan identificando las dificultades propias de cada situación, el legislador tendrá que hacer las modificaciones a la normativa para poder ajustar las leyes a la realidad, sobre todo se deberá de ser muy acucioso en la regulación de circunstancias que tengan que ver con aspectos de índole comercial que se contraten por medios electrónicos, debido a que la tecnología cambia de forma acelerada y con ello surgen nuevos riesgos que deben tratar de disminuirse, ya sea brindando herramientas de protección para los usuarios, sean estos comerciantes, consumidores o proveedores.

## CAPÍTULO 1

### EL CONTRATO ELECTRÓNICO EN EL COMERCIO, SUS REQUISITOS DE EXISTENCIA Y VALIDEZ

Con el transcurso del tiempo, la forma de realizar contratos ha ido evolucionando, debido principalmente a que la realidad se transforma, por lo que es necesario que legalmente se generen respuestas eficaces a las nuevas modalidades de manifestación de voluntades, sobre todo en el área comercial, en donde esos cambios son más frecuentes, pues los comerciantes necesitan agilizar sus negocios, a través de transacciones más rápidas, pero sin perder de vista la seguridad jurídica que conlleva utilizar nuevos métodos para celebrar contratos. Es así como en la actualidad se han dado grandes pasos para innovar y superar la forma tradicional de contratar, y esto es por al auge de la tecnología, surgiendo así los contratos electrónicos.

Actualmente atravesamos una situación que desde hace un poco más de cien años no ocurría<sup>1</sup>, pero es precisamente esta situación anormal, en donde se batalla contra la pandemia del Covid-19, lo que está haciendo que el uso de la tecnología sea indispensable en todos los ámbitos de nuestra vida, pues se ha vuelto casi imposible realizar algunas actividades de forma presencial, obligándonos a buscar otras alternativas para satisfacer nuestras necesidades. Por lo antes dicho, es primordial que el ordenamiento jurídico de cada país regule el uso de los medios tecnológicos, con una legislación que esté acorde a las necesidades de todos los ciudadanos, pero con mayor énfasis en aquellos que mueven la economía de un país, es decir los comerciantes, pues estos necesitan contar con herramientas que permitan generar confianza en sus negocios, ya sea que sean realizados con nacionales o con inversionistas extranjeros.

El uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación, conocidas como TICS<sup>2</sup>, se ha vuelto común por diversas razones, pero la más importante y notoria ha sido la necesidad de comunicarse y desarrollar otro tipo de actividades sin salir de casa, debido a la pandemia<sup>3</sup>. En El Salvador<sup>4</sup>, según datos de encontrados en la página oficial de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, se ha incrementado el uso de internet como una herramienta para la comunicación y consulta de información, pero, ese uso ha evolucionado y actualmente se utiliza para realizar diversas acciones, entre ellas para hacer contratos de forma electrónica o mejor conocidos como Smart Contracs; ya que estos permiten ahorrar tiempo y dinero; además de volverse una opción para evitar desplazarse de un lugar a otro, lo cual es un beneficio para las personas que utilizan este tipo de alternativas.

---

<sup>1</sup> Este dato ha sido tomado de la página web de CDC (Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades), <https://espanol.cdc.gov/flu/pandemic-resources/reconstruction-1918-virus.html>. Según datos consultados, en el año de 1918, se descubrió la existencia de la influenza más mortal de esa época, la cual se convirtió en una pandemia, conocida popularmente con el nombre de “gripe española”, cobrando la vida de cincuenta millones de personas a nivel mundial.

<sup>2</sup> Liberio Victorio Ramírez y Guillermo Becerra Córdova, “Impacto de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Educación en la Educación”, *Revista Electrónica Calidad en la Educación Superior*, (2011): 120-135, <https://doi.org/10.22458/caes.v1i2.411>. Las Tecnologías de Información y Comunicación, dan paso a la creación de nuevas formas de interactuar, a través de un conjunto de herramientas o recursos de tipo tecnológico y comunicacional, que son utilizados para hacer más accesible la emisión y tratamiento de la información mediante códigos que pueden ser textos, imágenes, sonidos, entre otros.

<sup>3</sup> <https://brechacero.com/la-importancia-de-las-tic-fue-la-leccion-mas-importante-que-dejo-la-pandemia/>

<sup>4</sup> <https://www.siget.gob.sv/evolucion-del-mercado-de-telecomunicaciones-en-el-salvador/>

En nuestro país se ha avanzado en la regulación de aspectos que tienen que ver con el uso de las tecnologías, específicamente en el área del derecho privado, y es así como tenemos una Ley de Protección al Consumidor, la Ley de Firma Electrónica, la Ley de Títulos Valores Electrónicos, Ley de Protección de Datos personales, y a la que se plantea hacer referencia en todo la investigación: la Ley de Comercio Electrónico<sup>5</sup>, la cual regula la compraventa de productos y servicios por medios electrónicos; asimismo regula el uso de las aplicaciones utilizadas en internet para realizar comercio, y otras circunstancias que tiene que ver con los contratos utilizados en la actividad mercantil.

## **1.1 ASPECTOS GENERALES DE LOS CONTRATOS**

Previo a hacer referencia a los contratos electrónicos, es imprescindible desarrollar algunos aspectos generales de los contratos escritos o tradicionales, ya que esto servirá de base para identificar las diferencias entre el contrato que usualmente es utilizado y los contratos electrónicos, los cuales son el objeto del presente trabajo de investigación.

### **1.1.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LOS CONTRATOS.**

El contrato es una de las instituciones jurídicas en las que más se enfatiza en las aulas donde se estudia derecho; ya que es una fuente de donde surgen obligaciones, tal como lo establece el Art.1308 del Código Civil<sup>6</sup> (CC) el cual dice que las obligaciones nacen de los “contratos, los cuasicontratos, delitos o cuasidelitos, faltas y de la ley”; entendiéndose por contrato, según el Art. 1309 C, como aquella convención en virtud de la cual una o más personas se obligan con otra u otras, o recíprocamente, a dar, hacer o no hacer una cosa. En el área mercantil, lo referente al contrato de forma general, se encuentra regulado a partir del Art. 945 del Código de Comercio<sup>7</sup> (Com.). Realizar contratos no es algo propio de la edad moderna, pues según la antropología, esta acción es una manifestación cultural inherente a la vida del ser humano en su entorno social; según Simental Franco<sup>8</sup> fue en Roma en donde se desarrolló el concepto de contrato, diferenciándolo de otra clase de acuerdos. Para el referido autor, el contrato forma parte de un campo semántico, por una parte, el relativo al acuerdo, y por el otro, la obligación-derecho.

---

<sup>5</sup> Esta ley fue aprobada por Decreto Legislativo número 463 de fecha 31 de octubre de 2019, y publicada en el Diario Oficial el día 10 de febrero de 2020, con una *vacatio legis* de un año. El objeto de esta ley se encuentra en el Art. 1 de la misma, el cual dice: “La presente ley tiene por objeto establecer un marco legal de las relaciones electrónicas de índole comercial, contractual, realizadas por medios digitales, electrónicos o tecnológicamente equivalentes”. Un aspecto relevante es que el considerando V de la ley, menciona la necesidad de crear un marco para brindar seguridad jurídica a los comerciantes y a algunos usuarios que utilizan las tecnologías, esto con el objetivo de generar confianza para hacer uso de transacciones en línea.

<sup>6</sup> Código Civil (El Salvador: Órgano Ejecutivo, 1860).

<sup>7</sup> Código de Comercio (El Salvador: Asamblea Legislativa, 1970).

<sup>8</sup> Víctor Amaury Simental Franco, *Obligaciones y contrataciones actuales* (Ciudad de México: Tirant Lo Blanch, 2017), 44.

Los primeros antecedentes del contrato como producto de la voluntad, se encuentran en el derecho romano. En el siglo I antes de Cristo, Marco Antistio Labeón, elaboró por primera vez una categoría general de contrato, en donde se incluían todos los negocios fundados en la buena fe que obligaban de forma recíproca a las partes. Además, Labeón definió en el libro primero del pretor urbano que unas cosas (asuntos) se hacen, otras se gestionan, y otras se contratan; que “lo actuado” (*actum*) es un algo general, ya sea que alguna cosa (asunto) se haga de manera verbal (*verbis*), o por documentos escritos, entregando una cosa o una parte de ella<sup>9</sup>.

Posteriormente Gayo, en el siglo II d.C., consideró que el consentimiento es un elemento del contrato, ya que dicho consentimiento o por lo menos la intención de obligarse, debía ser algo común de todos los contratos; pero estos últimos no son la única fuente de obligación, por ello en su obra *Res Cottidianae sive aureorum*, modificó la clasificación de las obligaciones, diciendo que toda obligación nace de contrato o de delito, agregando una subcategoría, en la que ubicó a los actos ilícitos, que son aquellos donde no hay dolo, pero existe una especie de culpa o negligencia y los actos lícitos, los cuales tampoco son contratos porque no existe consentimiento, debido a que solo crean una obligación, como es el caso del pago de lo no debido.<sup>10</sup>

Por su parte Ulpiano en el siglo III d.C. tomaría como base, la formulación de Sexto Pedio, quien consideró que no hay ningún contrato que produzca obligaciones, que no contengan en sí una convención, es decir, un acuerdo. Sin embargo, fue hasta el siglo VI d.C., con la participación de Teófilo en la Codificación de Justiniano, que se definió el término contrato como: “...el acuerdo y el consentimiento de dos o más sobre la misma cosa (sobre el mismo conjunto de intereses), dirigido a crear una obligación, y a quedar el uno obligado hacia el otro.”<sup>11</sup>

Ahora bien, el concepto actual de contrato surge en el último período de la baja Edad Media y a principio de la Edad moderna<sup>12</sup>, debido a la expansión y fortalecimiento de los comerciantes, incrementándose el comercio terrestre y marítimo; lo que daría lugar a que se utilizara un sistema monetarista, en el cual el dinero se volvería un bien de libre circulación, ocupándose como medida de intercambio y de valor de las cosas; además en esta época también nace como medio de pago, un título valor muy utilizado en la actualidad: la letra de cambio.

En el referido período también se traza una línea que distingue entre el productor y el distribuidor en el mercado; es decir, se hace diferencia entre las personas que se dedican a producir, ya sean los agricultores, artesanos o manufactureros y quienes se encargan de vender esos productos, a quien también se le conoció como el que mediaba entre el productor y el consumidor final; realizando tal actividad a través de los contratos en diversas modalidades: a) un acuerdo y su inmediata ejecución como la compraventa al contado; y b) el de la separación

---

<sup>9</sup> David Fabio Esborraz, “Los alcances del contrato en el subsistema jurídico latinoamericano”, *Revista de Derecho de la Integración y Unificación del Derecho en Eurasia y en América Latina*, n.33 (2012): 201. Gayo, fue un jurista romano muy importante en el siglo II.

<sup>10</sup> *Ibíd.* Gayo, fue un jurista romano muy importante en el siglo II.

<sup>11</sup> Valentina Loreto Guevara Parra y María de los Ángeles Mufdí Guerra, “La evolución del concepto de contrato y su incidencia en los principales mecanismos de protección del acreedor insatisfecho” (Tesis de grado, Universidad de Chile, 2017), 14.

<sup>12</sup> Francisco de P. Blasco Gascó, *Instituciones de Derecho Civil. Doctrina General de los Contratos*, 2a Ed. (Valencia: Tirant Lo Blanch, 2017), 20.



temporal entre el acuerdo y el intercambio como la promesa de venta, el cual nace como efecto del desarrollo del crédito, en donde se tenía la confianza en que la persona que se obligaba cumpliría en el tiempo determinado en el acuerdo<sup>13</sup>. Sobre este último enunciado, es necesario aclarar que la doctrina de la iglesia católica prohibía que se cobrara intereses por créditos de dinero, caso contrario se consideraba usura; sin embargo, esto cambió con la encíclica *Vix Pervenit* de Benedito XIV en el año de 1745, donde ya era válido cobrar interés por retraso en el cumplimiento de un crédito.

Actualmente existen diversos tipos de contratos y clasificaciones, que han surgido para dar respuesta a las necesidades de aquellas personas que requieran realizar determinadas transacciones, sobre todo en el ámbito del comercio, tal es el caso de los contratos electrónicos, en donde ya no es necesario que ambas partes estén presentes para suscribirlos o que lo hagan en hojas de papel. Estamos en la era donde basta hacer clic en un cuadro de dialogo para mostrar nuestro consentimiento y perfeccionar un contrato.

### 1.1.2 CONCEPTO DE CONTRATO.

La forma de realizar contrataciones ha experimentado diversos cambios en el transcurso del tiempo, por lo que referirse a contrato no significa hacer alusión a un concepto jurídico nuevo, pues desde tiempos remotos se habla de dicha figura jurídica; así tenemos que en el derecho romano se utilizó el vocablo *Contractus*, el cual era entendido como el acuerdo de voluntades reconocido por el *ius civile*, por tanto protegido con una acción civil; siendo de gran relevancia el principio *Pacta Sunt Servanda*, lo cual significa que lo pactado entre las partes las obliga, pues es una manifestación del consentimiento.<sup>14</sup> En otras palabras ese acuerdo de voluntades entre las partes junto con otros elementos constituye el contrato tradicional, mismo que hasta nuestros días es utilizado.

A lo largo de la historia, el contrato ha evolucionado en sus características, en la forma en que se perfecciona y en sus condiciones; prueba de lo anterior es que existen formas primitivas de contratos; así se tiene por ejemplo el llamado *nexum*, el cual consistía en una especie de préstamo, por ello algunos juristas llegaron a afirmar que no debía ser considerado contrato, pues el derecho del acreedor no surgía del acuerdo de voluntades, sino de la obligación del deudor en pagar lo que se le había prestado, y que en caso de incumplimiento el acreedor podría tomar al deudor como su esclavo.<sup>15</sup>

Otro aspecto importante de los contratos en la edad primitiva, es que había contratos verbales, los cuales constituían un compromiso adquirido a través del juramento ante la divinidad, por lo que cualquier incumplimiento a la promesa se consideraba un delito religioso. Asimismo, existían los contratos de forma escrita, que se inscribían en un registro llamado *tabulae o codex accepti et expensi*.<sup>16</sup>

---

<sup>13</sup> *Ibíd.*

<sup>14</sup> Eugene Petit, *Derecho Romano*, 2a Ed. (Ciudad de México: Editorial Porrúa, 1997), 320.

<sup>15</sup> *Ibíd.*

<sup>16</sup> Esto consistía en un registro de entrada y salida que debía de llevar todo ciudadano romano para tener control de su patrimonio; además este registro contenía dos rúbricas en dos páginas distintas, una para la entrada (*acceptum*), y

El contrato es una fuente de obligación, donde una de las partes se compromete con otro para dar, hacer o no hacer una cosa. Mientras tanto la otra persona paga un precio o da algo a cambio, respetando lo pactado en el contrato; es decir, se crea entre ambos sujetos un vínculo de trascendencia para el ámbito jurídico, y es importante que para la investigación a realizarse se tenga claridad en lo que se debe de entender por contrato tradicional y por contrato electrónico. Lo anterior, es relevante para el presente trabajo, ya que para entrar al tema de contratos electrónicos es necesario, conocer los aspectos básicos de los contratos.

Para Piñoleta Alonso<sup>17</sup>, el contrato es el principal instrumento con que cuentan las personas para ejercitar el poder que les confiere el Derecho, cumpliendo con dos aristas: 1) regularse a sí mismas y 2) fijar las normas para regir sus relaciones con otros. Estos dos presupuestos hacen que el contrato sea una institución jurídica fundamental. Ahora bien, en el aspecto funcional, el contrato es un instrumento jurídico al servicio de las transacciones económicas, para desempeñar un rol que contribuye a la circulación de la riqueza, incentivando el intercambio de bienes y la realización de actividades.

El jurista italiano, Francesco Messineo<sup>18</sup> argumentó que el contrato moderno, es un pacto, un acuerdo de voluntades, capaz de generar una obligación, independientemente de su contenido, pues lo único exigible es que sea lícito y serio. Por su parte López Santa María<sup>19</sup> concibe la idea del contrato como un acto jurídico bilateral o convención que crea derechos y obligaciones; es decir, agrega a la definición anterior la creación de derechos a través de un acto jurídico entre dos personas.

Diez-Picazo y Guillón definen el contrato como “*el negocio jurídico patrimonial de carácter bilateral cuyo efecto consiste en constituir, modificar o extinguir una relación jurídica patrimonial*”.<sup>20</sup>

Es importante aclarar que el término contrato no debe de ser confundido con el concepto convención, pues el contrato genera derechos y crea obligaciones; mientras que la convención no solo crea, sino también modifica o extingue derechos y obligaciones. Lo anterior, es precisamente el motivo por el cual al contrato se le considera la fuente principal de las obligaciones, ya que la convención tiene como función modificar o extinguir el contrato ya existente; además de poder crear obligaciones a desarrollarse en un contrato.

Para que un contrato exista debe de tener algunos elementos que no pueden omitirse, mismos que se abordarán en este apartado de forma sucinta; asimismo existen elementos formales para algunos tipos de contratos, los cuales la ley debe de establecer de forma expresa, tal es el caso del contrato de mutuo hipotecario, en donde se tiene como requisito formal o solemne que este contrato sea realizado en escritura pública y que para que la garantía sea

---

otra para la salida (*expensum*), y cada mes se trasladaban a este registro las diferentes partidas del cuaderno de apuntes diarios de gastos y entradas (*adversaria*) por orden cronológico.

<sup>17</sup> Luis Manuel Piñoleta Alonso, *Contratos mercantiles* (Valencia: Tirant Lo Blach, 2020), 36.

<sup>18</sup> Francesco Messineo, *Doctrina General del Contrato* (Buenos Aires: Ediciones Jurídicas Europa-América, 1968), 50.

<sup>19</sup> Jorge López Santa María, *Los Contratos. Parte General*, 2a Ed. (Santiago de Chile: Editorial Jurídica de Chile, 1998), 15.

<sup>20</sup> Luis Diez- Picazo y Antonio Gullón, *Sistema de derecho civil* (Madrid: Tecnos, S. A., 1999), 29.

ponible ante terceros, esta deberá ser inscrita en el Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas de la jurisdicción en donde se encuentre el inmueble, condiciones que se encuentran reguladas en los Arts. 2159 y 2160 del Código Civil.

Retomando el punto sobre los elementos de existencia que todo contrato debe tener, puede decirse que, en toda celebración de contrato, independientemente de su denominación, debe de existir el consentimiento de las partes, definido como la manifestación de la voluntad que hace una persona. Dicha manifestación puede ser expresa o tácita. Existe manifestación del consentimiento de forma expresa, cuando se plasma de manera inequívoca por escrito; mientras que el consentimiento tácito está presente cuando existe una ejecución, es decir se realicen actos positivos que haga suponer que se está prestando el consentimiento, por ejemplo, cuando el apoderado hace actos que le hayan solicitado en el mandato, los cuales realiza en nombre de su poderdante.

Según López y López “contrato sería el acuerdo de voluntades generador de obligaciones entre las partes. Tal definición solo es exacta si se la coloca en el centro de un más amplio contexto histórico, normativo, y sistemático, e identifica tan solo el aspecto más central de la figura, tanto en su significado técnico, como en su significado institucional.”<sup>21</sup> Sin embargo, el referido autor, agrega que el puro acuerdo de voluntades no genera por si solo obligaciones jurídicamente exigibles, pero las partes pueden cumplirlas voluntariamente debido a la buena fe en que se contrata; y que la reglamentación contractual no está compuesta exclusivamente de reglas establecidas por las partes.

El contrato “es el acuerdo de dos o más sujetos (las partes del contrato) por el que se comprometen entre sí a una determinada conducta (prestación) encaminada a proporcionar algún beneficio o ventaja, cuya consecución persigan, o bien a todo ellos o bien a alguno(s) de ellos, o bien a terceros”<sup>22</sup>. El beneficio refiere a un valor económico ya sea directo o indirecto; mientras tanto, el compromiso genera la obligación de cumplir con la conducta pactada, por ello se dice que los contratos y las obligaciones tienen una relación estrecha, tanto así, que nuestro Código Civil establece como una forma en que nacen las obligaciones son los contratos.

Otro elemento imprescindible en el contrato es su objeto, mismo que puede ser definido como el compromiso que asumen las partes acerca de su conducta, es decir se comprometen a dar, hacer o no hacer.<sup>23</sup> El objeto se clasifica en directo y en indirecto, el primero consiste en la conducta o compromiso asumido; y el segundo que se refiere al bien corpóreo o incorpóreo relacionado con la obligación. En ese orden de ideas, es importante dejar claro que el objeto de todo contrato es la prestación, es decir sobre lo que recae la obligación, pudiendo desde luego utilizarse diversas maneras de formalizarlo; ya sea a través de un documento privado, una escritura pública o mejor aún, a través de un medio electrónico. Por supuesto que debemos de atender a aquellos contratos en que se necesita cumplir con ciertas formalidades indispensables, tal es el caso de la compraventa de bienes inmuebles. Sin embargo, una compraventa de un bien mueble, podría formalizarse por medio de una computadora utilizando internet.

---

<sup>21</sup> Ángel M. López y López. *Fundamentos del derecho civil. Doctrinas generales y bases constitucionales*. (Valencia: Tiran Lo Blanch, 2012), 325.

<sup>22</sup> Natalia Álvarez Lata *et al*, *Tratados de Contratos*, Tomo I, 3a Ed. (Valencia: Tirant Lo Blanch, 2020), 109.

<sup>23</sup> Joaquín Martínez Alfaro, *Teoría de las obligaciones* (Ciudad de México: Editorial Porrúa, 1997), 32.

El contrato es reconocido como un instrumento mediante el cual se regulan las relaciones jurídico-económicas, con el objetivo de lograr un determinado propósito, por lo que cuando una parte se obliga a través de un contrato, lo hace con el fin de satisfacer sus intereses. Por ejemplo, cuando se contrata el servicio de internet y telefonía, es porque una de las partes sabe que necesita esos servicios, mientras que la otra parte contrata para obtener una ganancia.

Si nos detenemos a analizar las ventajas del contrato, podrían enunciarse lo siguiente: El contrato es una herramienta para la transferencia de bienes y servicios, de forma eficiente; además es un mecanismo de satisfacción de intereses de las partes que permite dar alcance a la autonomía de la voluntad, pues no se busca que la autonomía quede desprovista de toda importancia, sino que más bien, se atiende de mejor manera a la verdadera voluntad de los particulares, según los intereses que se han plasmado en el contrato.

Para concluir con lo pertinente a los contratos tradicionales, se hará referencia a su clasificación doctrinaria. Así, se tiene que los contratos se clasifican de la manera siguiente: Dependiendo de si están expresamente regulados en la ley, serán típicos o nominados los que se encuentran regulados expresamente en un cuerpo normativo, ejemplo de ello son el contrato de compraventa y el contrato de arrendamiento; y atípicos o innominados, cuando no están regulados expresamente, pero se rigen por las reglas de aquellos contratos que le sea más afín, por ejemplo, el contrato *factoring*, del cual se dice que es un contrato en el que convergen funciones de carácter jurídico y económico; pudiéndose definir como: “*contrato en cuya virtud el cliente cederá todos sus créditos al factor a cambio de una remuneración porcentual sobre el importe de los créditos y éste prestará los servicios de investigación, control y cobro de los créditos, asumiendo, en determinadas condiciones, el riesgo de insolvencia de los deudores, pudiendo a petición del cliente efectuar un anticipo sobre el importe de los créditos cedidos, a cambio de un interés*”.<sup>24</sup>

Según contenga obligaciones solo para una de las partes o para ambas, se clasificarán en unilaterales o bilaterales, aquí también puede hablarse de contrato sinalagmático porque las consecuencias de la obligación repercuten en el patrimonio de una de las partes, acrecentando el patrimonio de la otra (Art.1310 CC.). Por su provecho económico, pueden clasificarse en gratuitos u onerosos (Art.1311 CC); es pertinente aclarar que el contrato oneroso es conmutativo, cuando cada una de las partes se obliga a dar o hacer una cosa que se mira como equivalente a lo que la otra parte debe dar o hacer a su vez; pero si el equivalente consiste en una contingencia incierta de ganancia o pérdida, se llama aleatorio, que viene del latín *alea*, el cual significa suerte o azar, en donde la consecuencia a experimentar de ambos contratantes o uno de ellos, dependerá de la suerte; por ejemplo el contrato de seguro.<sup>25</sup>

Dependiendo del tipo de obligación a cumplir, pueden ser principales o accesorios (Art. 1313 CC.), es principal cuando subsiste por sí mismo sin necesidad de otra convención; y accesorio, cuando tiene por objeto asegurar el cumplimiento de una obligación principal, de manera que no pueda subsistir sin ella. Por el momento en que se cumplen, serán instantáneos o de tracto sucesivo, y será el contrato real cuando, para que sea perfecto, es necesario la entrega de

---

<sup>24</sup> Agustín Marré Velasco, *El contrato factoring* (Santiago de Chile: Editorial Jurídica de Chile, 1995), 8.

<sup>25</sup> Bernardo Moreno Quesada *et al*, *Curso de Derecho Civil II. Derecho de obligaciones, contratos y responsabilidad por hechos ilícitos*, 2a Ed. (Valencia: Tirant Lo Blanch, 2003), 221.

una cosa; es solemne, cuando está sujeto a la observancia de ciertas formalidades especiales, de manera que sin ellas no produce ningún efecto; y es consensual, cuando se perfecciona por el solo consentimiento.

## **1.2 ELEMENTOS Y REQUISITOS DE EXISTENCIA Y VALIDEZ DE LOS CONTRATOS EN GENERAL**

### **1.2.1 ELEMENTOS DE LOS CONTRATOS**

Los elementos dependerán del tipo de contrato al que se haga referencia, por tanto, solamente se abordarán las categorías generales, dividiéndose de la forma siguiente: Primero, están los elementos o cosas que son esenciales, entendiéndose por aquellos sin los cuales el contrato no producirá ningún efecto, por lo que si estos elementos faltan, puede decirse que el contrato no nace; estos elementos esenciales son de dos tipos, el primero de ellos que consiste en los requisitos de existencia y de validez de todo contrato, y segundo, aquellos elementos especiales o particulares de cada contrato. Por ejemplo, en el contrato de compraventa, que se regula en nuestro Código Civil, a partir del Art. 1597 y siguientes y en el Código de Comercio a partir del Art. 1013 y siguientes. En la compraventa debe de existir una cosa que legalmente pueda enajenarse o como lo menciona el Art. 1614 CC “*pueden venderse todas las cosas corporales o incorporales, cuya enajenación no esté prohibida por ley*”; y también un precio, entendiéndose que esto constituye una suma de dinero o especies; este elemento debe de ser determinado por los contratantes o dejarse al arbitrio de un tercero, según lo regula el Art. 1613 CC.

Lo antes dicho está relacionado con dos instituciones jurídicas, que doctrinariamente se conoce como inexistencia y nulidad de los contratos. La inexistencia de un contrato significa que este no ha llegado a tener existencia jurídica debido a que ha faltado algún elemento esencial para su formación, los cuales se especificarán más adelante. Por otra parte, la nulidad de los contratos es aquella sanción que el legislador establece cuando se omite alguno de los requisitos o formalidades que las leyes determinan.<sup>26</sup>

Al respecto del tema de la inexistencia y nulidades, existe jurisprudencia, como ejemplo se citará el siguiente extracto: “*La inexistencia y la nulidad son instituciones diferentes, al darse la primera de ellas, es necesario que sea reconocida por un Juez para que tal decisión produzca el efecto jurídico de dejar sin valor los actos que la inexistencia produjo a la luz del Derecho. La falta de precio produce la inexistencia de la compraventa, y si ésta produce efectos en el mundo del derecho, la inexistencia debe ser declarada por un Juez para que cesen tales efectos; y a falta de un procedimiento específico tiene que seguirse el procedimiento de la nulidad establecida en el Art. 1552 C.*”<sup>27</sup>

---

<sup>26</sup> Arturo Alessandri Besa, *La nulidad y rescisión en el derecho civil chileno*, 3a. Ed. (Santiago de Chile: Editorial Jurídica de Chile, 2008), 20.

<sup>27</sup> Cámara de la Tercera Sección del Centro de San Vicente, Sentencia de Apelación, referencia 6-3-C-0-2011 (El Salvador: Corte Suprema de Justicia, 2011).

En cuanto a la nulidad, hay que considerar lo que dice expresamente nuestro ordenamiento jurídico, específicamente en el Código Civil, en los Arts. 10: *“Los actos que prohíbe la ley son nulos y de ningún valor; salvo en cuanto designe expresamente otro efecto que el de nulidad para el caso de contravención”*. Y el Art.11: *“Cuando la ley declara nulo algún acto, con el fin expreso o tácito de precaver un fraude, o de proveer a algún objeto de conveniencia pública o privada, no se dejará de aplicar la ley, aunque se pruebe que el acto que ella anula no ha sido fraudulento o contrario al fin de la ley”*.

La nulidad, como se dijo con anterioridad es una sanción que priva de efecto a un acto en cuya ejecución no se han guardado aquellas condiciones de fondo o de forma requeridos para su validez o que adolece de algún vicio; por tanto no producirá efectos, debido a la violación o u omisión de formalidades, o de los requisitos indispensables para la validez del contrato, trayendo como consecuencia que las cosas vuelvan al estado en que se encontraban antes de su suscripción.

Los Arts. 1553 y 1554 C., nos dicen que las nulidades son de dos clases: Absolutas y relativas, esta última también llamada doctrinariamente como anulabilidad. Las primeras se derivan de aquellos contratos celebrados con omisión de un requisito exigido en consideración a su naturaleza o especie; a las nulidades absolutas también se les denomina: nulidad radical, de pleno derecho, inexistencia o nada jurídica. La segunda categoría de nulidades, surgen debido a la omisión de un requisito exigido en atención a la calidad o estado de las partes.

Entre las causas que producen la nulidad absoluta, se tienen las siguientes: a) La falta de objeto; b) el objeto ilícito; c) falta de causa; d) la causa ilícita; e) el error; f) La omisión de solemnidades; y g) los actos de los absolutamente incapaces.

De las nulidades relativas puede decirse que estas no se declararan de oficio, por no tener un interés de la moral y de la ley, por tanto solo pueden ser solicitadas por los beneficiados en que dicha nulidad sea declarada, esto es contrario a lo que sucede con las nulidades absolutas, las cuales si pueden ser declaradas de oficio. La nulidad relativa se sanea a los cuatro años, es decir que la acción rescisoria prescribe a los cuatro años de celebrado el acto o contrato, o desde que cese violencia o incapacidad. Su consecuencia es la rescisión del contrato.

Ahora bien, retomando lo de las categorías, en la segunda de estas encontramos los elementos o cosas de la naturaleza, que son aquellos que, no obstante, no son esenciales en un contrato, se considera que pertenecen al mismo, sin necesidad de una cláusula especial. Por ejemplo, el saneamiento de la evicción o de los vicios redhibitorios en la compraventa. Estos elementos pueden ser modificados o excluidos por las partes, dependiendo de la voluntad de aquellas, es decir, si se estipuló en el contrato, tal como se regula en el Art. 1641 CC.

En la tercera categoría encontramos los elementos o cosas accidentales; entendiéndose que son aquellas que ni esencial ni naturalmente le pertenecen al contrato, pero que pueden agregarse en virtud de una cláusula especial que así lo estipule. Ejemplo de esto son: El plazo, la condición o el modo. Estos elementos se relacionan más con su eficacia que con el perfeccionamiento del contrato, pues se vinculan directamente con los efectos jurídicos del contrato realizado.

Para concluir este apartado, puede decirse que los elementos esenciales son considerados como indispensables para la existencia de un determinado contrato, ya que en ausencia de ellos el contrato no existe, o podría caerse en el error de nominarlo de determinada forma, pero su contenido pertenezca a un contrato diferente. En cuanto a los elementos naturales, estos pueden ser excluidos por cláusula expresa de los contratantes. A diferencia de los elementos accidentales, los cuales pueden ser agregados por los contratantes.<sup>28</sup>

## **1.2.2 REQUISITOS DE EXISTENCIA DE LOS CONTRATOS**

El Código Civil en su Art. 1316, dice que para que una persona se obligue con otra por un acto o declaración de voluntad es necesario, que se cumpla con la capacidad para contratar, que exista consentimiento libre de vicios, que recaiga sobre un objeto y causa lícita; es decir que dicha disposición hace una mezcla de los requisitos de existencia y validez, por lo que en este apartado se desarrollará la primera de las categorías, es decir, los requisitos de existencia; abordando aquellos aspectos más relevantes, ya que estos también serán retomados al momento de referirse a los contratos electrónicos. Según una sentencia emitida por la Cámara de la Tercera Sección del Centro con sede en la ciudad de San Vicente *“La doctrina civilista ha hecho una construcción de los requisitos existencia y otros de validez del acto jurídico, siendo los siguientes: Son requisitos de existencia: a) la voluntad o consentimiento, b) el objeto; c) la causa; y d) las solemnidades en los casos que la Ley lo exige”*.<sup>29</sup>

### **1.2.2.1 La voluntad o consentimiento**

Para que un contrato tenga validez, es necesario que exista consentimiento para realizarlo y que este no adolezca de ningún tipo de vicio, lo anterior de conformidad a lo regulado en el Art. 1316 n°2 CC. Por consentimiento debe de entenderse que es el acuerdo entre las partes que realizan de forma voluntaria, sin que exista error, fuerza o dolo, al momento de la suscripción del contrato, lo cual podría ser objeto de que se alegue la inexistencia del mismo.

Otra definición de consentimiento es la planteada por el doctor Guillermo Trigueros, definiéndolo como *“el concurso de voluntades, de las partes que convienen sobre los diversos puntos que constituyen un contrato. No basta que exista el consentimiento; es menester que sea dado en condiciones regulares, es decir, que no adolezca de vicios”*.<sup>30</sup>

### **1.2.2.2 Objeto del contrato**

El objeto del contrato no puede presumirse, por el contrario debe ser claro, ya que su ausencia implicaría la inexistencia del contrato. El objeto como elemento del contrato, es un elemento que debe considerarse tanto en la etapa de formación, como en la etapa de ejecución,

---

<sup>28</sup> <https://www.juanandresorrego.cl/apuntes/teor%C3%ADa-del-contrato-y-contratos-en-particular/>

<sup>29</sup> Cámara de la Tercera Sección del Centro de San Vicente, *sentencia*, referencia C-17-O-2013-CPCD (El Salvador: Corte Suprema de Justicia, 2013).

<sup>30</sup> Guillermo Trigueros, *Teoría de las obligaciones* (San Salvador: Delgado, 1984), 104.

por ello el objeto es un elemento estructural del contrato, indispensable e insustituible, pues será el que determine si el contrato se ha cumplido o no.<sup>31</sup>

El objeto del contrato tiene que ser real, posible, lícito, determinado o susceptible de determinación; aclarándose que en materia civil, existen contratos que no son onerosos, sin embargo, es necesario que el objeto pueda ser valorado económicamente, ya que esto facilitaría la exigencia de su cumplimiento. De conformidad al Art. 1311 del Código Civil salvadoreño, “*el contrato es gratuito o de beneficencia cuando sólo tiene por objeto la utilidad de una de las partes, sufriendo la otra el gravamen*”, ejemplo de ello es el comodato (Art. 1932 C.) y la donación (Art. 1265 C.).

### **1.2.2.3 La causa del contrato**

Contrario a lo que sucede con el objeto del contrato, la existencia de la causa se puede presumir. Por ejemplo, en los contratos de compraventa, puede decirse “*que la causa de la obligación del comprador es la obligación del vendedor, y la causa de la obligación del vendedor es la obligación del comprador...Que la equiparación que se establece entre la prestación y la promesa de una cosa o servicio como causa, en relación a cada una de las partes, si bien es muy explicable en los contratos consensuales sinalagmáticos, no puede ser aplicada a los unilaterales reales*”.<sup>32</sup>

El objeto y causa son dos cosas distintas; a pesar de que tiene a confundirse. La causa es un término que se puede emplear con diversos sentidos, atendiendo al contenido la causa se relaciona con la equivalencia de las prestaciones; y si se enfoca desde el punto de vista funcional, se debe entender que la causa la constituye el fin del negocio jurídico. En conclusión, la causa, puede entenderse como el presupuesto subjetivo, es decir el propósito, intención o presunción; y también puede ser entendido como presupuesto objetivo, es decir como criterio de valoración.

### **1.2.2.4 Las solemnidades en los casos que la Ley lo exige**

En cuanto a las solemnidades, hay que considerar que estas solamente pueden ser exigidas si la ley así lo regula, entendiéndose como aquellos requisitos formales que en caso de no cumplirse estaríamos frente a la ausencia de un requisito indispensable de existencia del contrato; por ejemplo, el Código Civil no exige solemnidades para la compraventa de bienes muebles, sin embargo, si lo hace cuando se trata de la transferencia de bienes inmuebles, tal como se regula en el Art. 1605 inc. 2º C, en donde se menciona la compraventa, la servidumbre y la sucesión hereditaria de bienes raíces deben de ser realizada mediante escritura pública. Asimismo, el Art. 2159 C., brinda otro ejemplo de solemnidad a cumplirse en caso de realizarse una hipoteca.

---

<sup>31</sup> Verónica San Julián Puig, *El objeto del contrato* (Pamplona: Aranzadi, SA, 1996), 55.

<sup>32</sup> *Ibíd.* 46.



### 1.2.3 REQUISITOS DE VALIDEZ DE LOS CONTRATOS

En la sentencia de la Cámara de la Tercera Sección del Centro de San Vicente, la cual fue citada con anterioridad, dice en cuanto a los requisitos de validez: *“Por su parte los requisitos de validez son aquellos que bien pueden faltar (para la existencia del acto) su concurrencia le da una existencia sana y la falta de un requisito de validez no impide el nacimiento del acto, pero lo vicia y permite anularlo, estos requisitos son: a) voluntad no viciada; b) el objeto lícito; c) causa lícita; y d) capacidad de las partes. No se incluyen las solemnidades exigidas por la Ley como requisitos de validez, por cuanto de no concurrir alguna de estas, la voluntad se entiende viciada”*.<sup>33</sup>

#### 1.2.3.1 Consentimiento libre de vicios o voluntad no viciada

Para que un contrato sea válido, el consentimiento debe de estar libre de vicios. Los vicios del consentimiento son: el error, fuerza y el dolo; y se encuentran regulados a partir del Art. 1322 CC. Partiendo de la premisa que el consentimiento es una forma de asentir o adherirse a algo, se debe aclarar que no debe confundirse el consentimiento con la convención, ya que el primero es un elemento de la segunda. En otras palabras, el consentimiento es el acto de la voluntad de cada parte, y el contrato o convención es el resultado de esas voluntades. Para ejemplificar lo anterior, se hará alusión a la compraventa de un bien mueble, tal es el caso de que un comerciante dedicado a la venta de electrodomésticos, ofrezca sus productos a través de anuncios publicitarios afuera de su establecimiento (oferta), consignando el precio y características de los productos; por su parte una persona interesada en adquirir una lavadora, decide entrar al establecimiento y hacer una compra a plazos, aceptando todas las condiciones del contrato (aceptación), por lo que el vendedor hace la entrega material de la lavadora y el comprador la recibe manifestando su plena satisfacción.

En el ejemplo anterior, el consentimiento se configura desde que el comprador decide suscribir el contrato, aceptando todas las condiciones que ha establecido el vendedor, ya que, en este tipo de transacciones, es común que estemos frente a un contrato de adhesión; en donde a una de las partes solamente tiene la opción de rechazar o de aceptar todas las cláusulas del contrato.

Ahora bien, es necesario referirse a los vicios del consentimiento; siendo el primero de ellos el error, mismo que puede definirse como: *“discrepancia entre el concepto y la realidad, como tener por cierto lo que no es, disconformidad entre el hecho y la idea, y en cuanto al vicio de la voluntad, equivocación que lleva a un individuo a celebrar un negocio que, de no mediar el yerro, no se habría ejecutado”*<sup>34</sup>. El error se regula en los Arts. 1324 y siguientes del Código Civil Salvadoreño, en donde se determinan ciertas reglas referente a este aspecto como vicio del consentimiento.

---

<sup>33</sup> Cámara de la Tercera Sección del Centro de San Vicente, *sentencia*, referencia C-17-O-2013-CPCD (El Salvador: Corte Suprema de Justicia, 2013).

<sup>34</sup> Fernando Hinestrosa. *Curso de Derecho Civil. Obligaciones* (Bogotá: Universidad Externado de Colombia, 1952), 222.

El error sobre un punto de derecho no vicia el consentimiento, mientras que el error de hecho puede viciarlo si recae sobre la especie de acto o contrato que se ejecuta o se celebra, lo que puede darse si una de las partes se confunde en el tipo de contrato que suscribió, por ello el Código Civil, a manera de ejemplo, cita lo siguiente: “...como si una de las partes entendiese *empréstito y la otra donación*”. Asimismo, existirá error de hecho cuando la equivocación recaiga sobre la identidad de la cosa específica de la que trata el contrato; el mismo Código, brinda un ejemplo mencionado en su texto “...como si en el contrato de venta el vendedor entendiese *vender cierta cosa determinada, y el comprador entendiese comprar otra*”.

El error de hecho también vicia el consentimiento cuando la sustancia o calidad esencial del objeto sobre la cual recaerá el contrato, es diferente a la que se cree. El Código consigna el siguiente ejemplo: “...como si por alguna de las partes se supone que el objeto es una *barra de plata, y realmente es una masa de algún otro metal semejante*”. Sin embargo, si el error recae en una calidad no esencial de la cosa, el consentimiento de los que contratan no se entiende viciado, a menos que esa calidad haya sido la decisoria para que una de las partes contrate y esto haya sido conocido por la otra parte. Por último, si hay error acerca de la persona con quien se tiene la intención de contratar, no viciará el consentimiento, a menos que la consideración de esta persona sea la causa principal del contrato.

El segundo vicio es la fuerza, “la cual consiste en el medio que se usa, sin derecho, contra alguna persona para obligarla a consentir contra su voluntad en un acto jurídico”.<sup>35</sup> La fuerza es una acción ejercida sobre la voluntad, tal como lo indica el Art. 1327 CC.; pero, la fuerza no vicia el consentimiento si esta no ha sido capaz de producir una impresión fuerte en una persona en su sano juicio, considerando su edad, sexo y condición. La disposición antes citada, se refiere a la fuerza como un acto que infunde a una persona un justo temor de verse expuesta a que se le cause un daño grave e irreparable, ya sea a la persona a quien se le intenta persuadir en su consentimiento o el de algún familiar de este. Otro aspecto a destacar es que el Código establece en el Art. 1328, que no es necesario que la fuerza la ejerza aquel que resultaría beneficiado para considerar que el consentimiento se ha viciado, ya que solo basta con que se haya empleado la fuerza por cualquier persona con el fin de obtener el consentimiento.

El dolo es el tercer y último vicio del consentimiento, este es definido como: “*todo engaño, fraude o maquinación insidiosa de uno de los contratantes, que induce al otro a prestar su consentimiento para celebrar un contrato, de manera que sin él no se hubiera realizado*”.<sup>36</sup> El dolo viciará el consentimiento cuando es obra de una de las partes, y además se tiene la certeza que sin este no hubieran contratado. El uso del dolo dará derecho a que la parte agraviada, pueda ejercer una acción de perjuicios en contra de la persona que la engañó; por supuesto que el dolo no se presume, sino que debe de probarse, tal como lo establece el Art. 1329 CC. Entre dolo y error, hay una diferencia, ya que el primero es un engaño provocado, pero en el segundo se puede recaer por sí solo.

---

<sup>35</sup> Guillermo Trigueros, *Teoría de las obligaciones*, 108.

<sup>36</sup> Alfredo Barros Errazuriz, *Curso de derecho civil. De las obligaciones en general*, Vol. II. 4a Ed. (Santiago de Chile: Nacimiento, 1989), 30.

### **1.2.3.2 Objeto lícito**

El contrato deberá recaer sobre un objeto determinado, pero la enajenación de este objeto debe estar permitida por la ley. El objeto del contrato es la obligación, tal obligación consiste en una prestación y esta última recae siempre sobre algo material, sobre un hecho, por lo que, de conformidad con el Art. 1331 CC el objeto del contrato es la prestación y esta prestación puede consistir en un dar, hacer o no hacer. Si el objeto recae sobre una cosa material, esta debe de cumplir con los siguientes requisitos: a) Que la cosa sea real; b) que la cosa pueda ser comerciable; y c) que debe ser determinada. El objeto, puede ser definido como “*el compromiso que asumen las partes acerca de su conducta, es decir se comprometen a dar, hacer o no hacer.*”<sup>37</sup> Este se clasifica en directo y en indirecto, el primero consiste en la conducta o compromiso asumido; y el segundo que se refiere al bien corpóreo o incorpóreo relacionado con la obligación.

El Art. 1335 CC., establece que hay un objeto ilícito en la enajenación de las cosas que no están en el comercio; de los derechos o privilegios que no pueden transferirse a otra persona; y en la enajenación de las cosas embargadas por decreto judicial, o cuya propiedad se litiga, a menos que preceda autorización judicial o el consentimiento de las partes. También el Art. 1337 CC., establece como objeto ilícito aquellas deudas contraídas en juegos de azar; la venta de libros cuya circulación es prohibida por autoridad competente, venta de láminas, pinturas y estatuas obscenas, y de impresos condenados como abusivos de la libertad de la prensa.

### **1.2.3.3 Causa lícita**

El Art. 1338 establece que no puede existir una obligación sin una causa real y lícita; entendiéndose por causa aquel motivo inmediato que induce a contraer la obligación; siendo la causa ilícita la prohibida por la ley, o contraria a las buenas costumbres o al orden público; también hay causa ilícita en la promesa de dar algo en pago de una deuda que no existe; y la promesa de dar algo en recompensa de un crimen o de un hecho inmoral.

### **1.2.3.4 La capacidad de los contratantes**

La capacidad es la aptitud que tienen las personas para asumir derechos y obligaciones,<sup>38</sup> por tanto, pueden contratar todas aquellas personas que presentan dicha condición. La capacidad implica que la persona esté en el pleno uso de sus facultades mentales y que pueda obligarse por sí misma o a través de su representante legal, en caso de ser persona jurídica. En el Código Civil salvadoreño, se establece que toda persona es legalmente capaz, con excepción de aquella que la ley declara incapaces; en ese orden, tenemos que el Art. 1318 CC., establece que son absolutamente incapaces los dementes, los sordos que no puedan darse a entender indudablemente y los impúberes; pero, este último término dejó de ser utilizado a partir de la

---

<sup>37</sup> Joaquín Martínez Alfaro, *Teoría de las Obligaciones* (Ciudad de México: Editorial Porrúa, 1997), 32.

<sup>38</sup> Thalía Dentón Navarrete, “El contrato como una de las fuentes particulares de las obligaciones”, *Revista Alegatos*, n°46 (2000): 639, <https://biblat.unam.mx/es/frecuencias/autor/denton-navarrete-thalia/documento>.

entrada en vigencia de la Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia<sup>39</sup> y por último con la derogatoria de las disposiciones relativas al matrimonio de menores, contenidas en el Código de Familia, las cuales fueron aprobadas en agosto de dos mil diecisiete.

En El Salvador se regulan dos tipos de incapacidades: a) La incapacidad absoluta: a las personas dementes, las personas jurídicas cuando se ejecuten actos en contravención con las reglas adoptadas para el gobierno de las mismas; los sordos que no pueden darse a entender de manera indudable, y los impúberes; y b) la incapacidad relativa: la cual se refiere a los menores adultos, entendiéndose que se refiere a los menores de dieciocho años, cuyos actos pueden tener valor en los casos determinados por la ley; a manera de ejemplo, puede plantearse el caso de que un hijo esté bajo autoridad parental por lo que necesita de la autorización judicial para poder vender o constituir un gravamen sobre sus bienes<sup>40</sup>. La falta de capacidad para contratar no significa que el contrato sea inexistente, pero si implica que este se invalide o se alegue su nulidad.

### 1.3 CONCEPTO DE CONTRATO ELECTRÓNICO

La forma de realizar transacciones en el comercio ha cambiado, por lo que ha sido necesario que jurídicamente se brinden mecanismos que conlleven aspectos de seguridad jurídica y además faciliten la forma de hacer negocios, siempre que esté legalmente permitido y no se exijan formalidades imprescindibles para realizar un contrato; tal es el caso de la compraventa de bienes inmuebles, en donde se exige que este contrato se realice en escritura pública ante un notario de la república.<sup>41</sup>

La contratación electrónica es un mecanismo que se ha implementado en varios países, especialmente en aquellos que conforman la Unión Europea, quienes fuertemente han apostado por esta forma de hacer contratos, sobre todo las contrataciones públicas; por lo que han incluido un marco regulatorio para facilitar su implementación y gestiones; pues esto ha significado una mejora de la administración pública, y sus relaciones de poder entre sociedad, Estado y mercado.<sup>42</sup>

El concepto de contrato electrónico se ha vuelto popular para los doctrinarios, que escriben sobre derecho, nuevas tecnologías y comercio. En ese orden de ideas, en este trabajo se

---

<sup>39</sup> Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia. El salvador: Asamblea Legislativa, 2010. La distinción entre púber e impúber, viene de Roma, en donde se consideraba que las mujeres entraban en la pubertad a los 12 años de edad, y los hombres desde los 14 años. Nuestro Código Civil, contempla tal categoría en el Art. 26; sin embargo, esta terminología es considerada como generadora de discriminaciones a los niños, niñas y adolescentes; ya que en el Derecho Romano, el varón púber sui iuris se le imputaba con la cualidad de capacidad plena para los efectos solo del derecho civil, con potestad para contratar, contraer matrimonio, mientras que a las mujeres púberes se les consideró incapaces, con plena sujeción, en todas sus edades, a la tutela del hombre.

<sup>40</sup> Ley Procesal de Familia (El Salvador: Asamblea Legislativa, 1994), artículos 187-190.

<sup>41</sup> Art. 1605 Inc. 2º CC “*La venta de los bienes raíces (...), no se reputan perfectas ante la ley, mientras no se ha otorgado escritura pública*”. Este es solo un ejemplo de los contratos en que por ley se exigen determinadas formalidades para perfeccionarse.

<sup>42</sup> Carmen Pineda Nebot y Herbert Cristhiano Pinheiro de Andrade, “Perspectivas en políticas públicas”, *Revista Belo Horizonte*, vol. XI, n.21 (2018): 61.

citarán algunas definiciones que servirán de base para el desarrollo de los demás aspectos que se abordarán.

Para Sandra Camacho Clavijo, el contrato electrónico es: “*todo contrato sin la presencia física simultánea de las partes, prestando éstas su consentimiento en origen y en destino por medio de equipos electrónicos de tratamiento y almacenaje de datos, conectados por medio de cable, radio, medios ópticos o cualquier otro medio electromagnético*”.<sup>43</sup> Esta definición es bastante completa; sin embargo, omite hacer referencia a la posibilidad de que un contrato puede perfeccionarse mediante el uso de plataformas electrónicas, ya sean de pago o de comunicación.

La contratación electrónica, según Plaza Penadés: “*supone que tanto la oferta como la aceptación se realizan por medios telemáticos, a la vez que el acceso a la Red que permite el desarrollo de este tipo de contratación, se hace mediante equipos electrónicos*”.<sup>44</sup> Esta definición se asemeja a lo que regula nuestro Código de Comercio; sin embargo, es pertinente aclarar que por ser una legislación que data de 1970, no se consigna lo relativo al acceso de la red, pero sí los medios telefónicos y la correspondencia; así, el Art. 966 Com., establece que los contratos mercantiles que se celebren por correspondencia, quedarán perfeccionados desde que el proponente reciba la respuesta en que se acepte lo que haya ofrecido; a menos que en la misma oferta se propongan condiciones que modifiquen la propuesta original. Asimismo, el Código de Comercio, determina que la oferta y la aceptación telegráfica se equiparán a las hechas por carta; también que la oferta y la aceptación por teléfono o radioteléfono, se considerarán entre presentes cuando las partes, sus representantes o mandatarios se comuniquen personalmente.

El contrato electrónico puede ser definido como “el acuerdo con fuerza legal concluido a través del intercambio de mensajes electrónicos, concernientes a una o más transacciones comerciales electrónicas, en el cual las partes acuerdan los términos y condiciones del convenio, incluyendo sus derechos y obligaciones”<sup>45</sup>. Para Miguel Davara<sup>46</sup>, el 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. Además este tipo de contratos se realizan a distancia sin la presencia física del comprador y vendedor.

Otra definición de esta clase de contratos es la que brinda Juan Farina<sup>47</sup> para quien “Debe entenderse por contrato electrónico aquellos celebrados a través de medios electrónicos, es decir cuando la transacción es efectuada por elemento que emplea el electrón (la partícula más pequeña de la electricidad), tales como fax, los ordenadores, el correo electrónico, los pagos electrónicos y los sistemas de transferencia de fondos, los EDI (Electronic Data Interchange), e Internet”.

---

<sup>43</sup> Susana Navas Navarro y Sandra Camacho Clavijo, *Mercado digital. Principios y reglas jurídicas* (Valencia: Tirant Lo Blanch, 2016), 144.

<sup>44</sup> Javier Plaza Penadés, *Los contratos informáticos y electrónicos* (Valencia: Tirant Lo Blanch, 2013), 561.

<sup>45</sup> Indira Jahosca Blandón Lagos y Gema Auxiliadora Campos Ayala, “La Seguridad Jurídica en la Contratación Electrónica” (monografía, Universidad Centroamericana de Nicaragua, 2010), 14.

<sup>46</sup> Miguel Ángel Davara Rodríguez, *Manual de Derecho Informático I* (Madrid: Ediciones Aranzandi, 1997), 198.

<sup>47</sup> Juan Farina, *Contratos Comerciales Modernos. Modalidades de Contratación Empresarial*, 3a Ed. (Buenos Aires: Editorial Astrea, 2005), 128.

La peculiaridad del contrato electrónico radica en que la oferta y la aceptación se transmiten por medio de equipos electrónicos de tratamiento y almacenamiento de datos, los cuales deberán de estar conectados a una red de telecomunicaciones. El contrato electrónico es un contrato en donde las partes están ausentes, es decir es un contrato a distancia, con la peculiaridad de que la tecnología informática permite no solo una comunicación en tiempo real, sino que además facilita la labor de los operadores comerciales y a los consumidores les brinda una gran magnitud de ofertas virtuales.

La parte jurídica del contrato electrónico es igual que la del contrato tradicional, firmado por las partes en un documento privado o en escritura pública; por lo anterior, en el momento de redactar un contrato electrónico se necesitará de un notario que revise los términos y condiciones que el contrato llevará, el cual en su mayoría será un contrato de adhesión; asimismo se necesitará de un especialista en informática que programe algoritmos para que a los contratantes se les facilite expresar su consentimiento, a través de acciones tan sencillas como dar clic en un cuadro de dialogo.

Lo que no puede negarse es que es necesario aprender una gran cantidad de términos que se utilizan en el derecho digital, por ejemplo inteligencia artificial, chatbot, asistente virtual, interfaces, machine learning, fallback, big data, blockchain, internet de las cosas, nodo, hash, token, activo digital, minado, identidad digital, firma electrónica, comercio electrónico, criptomonedas; entre otros términos a los que se hará alusión en la presentación del trabajo de investigación, ya que se relacionan con la contratación electrónica y que además son importantes que se conozcan, debido a que nos encontramos en una fase de grandes cambios en la tecnología.

#### **1.4 USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN EN EL SALVADOR**

El uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación, conocidas como TICS<sup>48</sup>, se ha vuelto común por diversas razones, pero la más importante y notoria ha sido la necesidad de comunicarse y desarrollar otro tipo de actividades sin salir de casa, debido a la pandemia<sup>49</sup>. En El Salvador<sup>50</sup>, según datos encontrados en la página oficial de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, se ha incrementado el uso de internet como una herramienta para la comunicación y consulta de información, pero, ese uso ha evolucionado y actualmente se utiliza para realizar diversas acciones, entre ellas para hacer contratos de forma electrónica o mejor conocidos como Smart Contracs<sup>51</sup>; ya que estos permiten ahorrar tiempo y dinero, además se vuelven una opción para evitar movilizarse de un lugar a otro.

---

<sup>48</sup> Liberio Victorio Ramírez y Guillermo Becerra Córdova, “Impacto de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Educación en la Educación”, *Revista Electrónica Calidad en la Educación Superior*, (2011): 120-135, <https://doi.org/10.22458/caes.v1i2.411>. Las Tecnologías de Información y Comunicación, dan paso a la creación de nuevas formas de interactuar, a través de un conjunto de herramientas o recursos de tipo tecnológico y comunicacional, que son utilizados para hacer más accesible la emisión y tratamiento de la información mediante códigos que pueden ser textos, imágenes, sonidos, entre otros.

<sup>49</sup> <https://brechacero.com/la-importancia-de-las-tic-fue-la-leccion-mas-importante-que-dejo-la-pandemia/>

<sup>50</sup> <https://www.siget.gob.sv/evolucion-del-mercado-de-telecomunicaciones-en-el-salvador/>

<sup>51</sup> Susana Navas Navarro *et al*, *Inteligencia Artificial Tecnología y Derecho* (Valencia: Tirant Lo Blanch, 2017), 187-195. Los Smart Contracts o contratos inteligentes son un tipo especial de contratos que son creados a partir de

En nuestro país se comenzó a utilizar la contratación electrónica desde que la tecnología tuvo su auge, es decir en la década de los 90's; sin embargo los usuarios de los medios electrónicos pasaban inadvertida la actividad con trascendencia jurídica por medio del internet; ejemplo de ello es que sin prestar atención se hace contratación electrónica al crear una cuenta de correo electrónico, al suscribirse como usuarios de una red social, al comprar programas o antivirus, al solicitar transporte en plataformas como la de UBER, buscar un hotel a través de Booking o donde hospedarse a través de Airbnb, entre otras transacciones que se realizan a diario, las cuales parecen simples, pero podrían tener repercusiones jurídicas.

Pese a lo anterior, los legisladores salvadoreños no se habían puesto de acuerdo para brindarle importancia a esta área tan trascendental para el comercio, por lo que el avance ha sido lento en la regulación concerniente a las tecnologías de la información y comunicación, aun y cuando los salvadoreños seamos usuarios frecuentes de este tipo de tecnologías; contrario a lo que ha sucedido en países como España, en donde desde el año 2002, cuentan con una Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico, la cual fue aprobada por la expansión de las redes de telecomunicaciones, pues esto genera consecuencias de índole social, económicas, culturales y por ende jurídicas, dentro de la sociedad en la que se implemente.

El internet ha sido una herramienta que ha permitido un cambio radical en el comercio y por ende en la contratación; por lo que siendo el internet un componente del problema a investigar, es importante hacer de forma breve alusión a su surgimiento, con el fin de comprender de mejor manera el fenómeno investigado, es decir los efectos jurídicos de la contratación electrónica.

En la década de los 60'S y principios de los 70'S, la Agencia de Proyectos de Investigación Avanzada (ARPANET) de Estados Unidos de América, dio un paso importante para el desarrollo de la tecnología, lo cual se convertiría en lo que ahora llamamos Internet. El proyecto<sup>52</sup> consistió en poder enlazar documentos científicos provenientes de diferentes computadoras a los que se les puede integrar texto, música y otra clase de archivos; creando posteriormente el World Wide Web (www) en 1991, mediante protocolos de transferencia de información con la Fundación Nacional para la Ciencia (NSFNET).

Un punto importante a resaltar es que las redes de ARPANET eran pagadas por el gobierno de los Estados Unidos, por tanto tenían un carácter restringido y no tenían usos comerciales, sino que su uso era para fines investigativos, la conexión era estrictamente utilizada para tener acceso a sitios militares y universitarios; sin embargo, aproximadamente dos décadas después se ha convertido en una herramienta de uso popular, tanto así que el acceso a internet ya es reconocido como un derecho, debido a que influye en el ámbito político, social, jurídico y económico.

---

instrucciones almacenadas en el blockchain o cadena de bloques; estos vocablos son eminentemente técnicos en el área de informática, específicamente en inteligencia artificial. Este tipo de contratos tienen la capacidad de autoejecutar acciones de acuerdo a una serie de parámetros ya programados, lo cual, según expertos en la materia, vuelve a este tipo de contratos inmutables, transparentes y completamente seguros.

<sup>52</sup>Jeannie Elizabeth Galán Cortez, "La firma digital como medio de seguridad y consentimiento en las transacciones del comercio electrónico" (tesis de grado, Universidad de El Salvador, 2006), 2-3.

El uso de internet ha sido tan relevante que la Organización de Naciones Unidas (ONU), a través del Consejo de Derechos Humanos de dicho organismo, aprobó una resolución para la promoción, protección y disfrute de los derechos humanos en internet; estableciendo que el acceso a internet debe ser considerado como un derecho de todos los seres humanos; dicha resolución, tiene referencia A/HRC/20/L.13 del 29 de junio del 2012, y fue denominada: Promoción, protección y difusión de los derechos humanos en internet. En lo medular, se afirmó, lo siguiente: “...los derechos de las personas también deben estar protegidos en Internet, en particular la libertad de expresión, que es aplicable sin consideración de fronteras y por cualquier procedimiento que se elija, de conformidad con el artículo 19 de la Declaración Universal de Derechos Humanos y del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos; además se reconoce la naturaleza mundial y abierta de Internet como fuerza impulsora de la aceleración de los progresos hacia el desarrollo en sus distintas formas”.<sup>53</sup>

El Doctor Haideer Miranda Bonilla, considera que el internet es “*Un servicio universal que las instituciones nacionales deben garantizar a sus ciudadanos a través de inversiones estatales, políticas, sociales y educativas, elecciones de gasto público*”.<sup>54</sup>

En el año 2011, la ONU, declaró el acceso a internet como un derecho humano por considerarla una herramienta que favorece el crecimiento y el progreso de la sociedad en su conjunto. Por ello, el relator especial en promoción y protección del derecho a la libertad de opinión y expresión de la ONU, Frank La Rue, en su informe denominado: Tendencias, claves y los desafíos que enfrenta el acceso a internet como derecho universal; consideró lo siguiente: “...que Internet es uno de los instrumentos más poderosos del siglo XXI para exigir más transparencia en la conducta a quienes ejercen el poder, acceder a información y facilitar la participación ciudadana activa en la forja de sociedades democráticas”.<sup>55</sup> Por último, el relator especial, hizo un llamamiento a los Estados, para faciliten la transferencia de tecnología a los Estados en desarrollo e incorporar en sus políticas de desarrollo y asistencia programas eficaces para facilitar el acceso universal a Internet.<sup>56</sup>

En El Salvador se realizó la primera instalación de internet en el año de 1994<sup>57</sup>, siendo instalada en el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT). En esa época se conformó una asociación llamada SVNET, integrada por algunas universidades, la desaparecida Administración Nacional de Telecomunicaciones (ANTEL), FUSADES y CONACYT. Desde entonces nuestro país obtuvo el dominio “.sv” el cual indica cuando un sitio web es salvadoreño. No obstante haber realizado la primera instalación en el año de 1994, fue hasta el año de 1995, que ocurrió la primera conexión de internet, la cual fue en el edificio de ANTEL. El uso de correo electrónico fue el primer servicio que se ofreció, y la primera dirección de correo

---

<sup>53</sup> [http://ap.ohchr.org/dresdec/A\\_HRC\\_20\\_L13](http://ap.ohchr.org/dresdec/A_HRC_20_L13)

<sup>54</sup> Haideer Miranda Bonilla, “El acceso a internet como derecho fundamental”, *Revista Jurídica IUS Doctrina*, n. 15 (2016): 9, <https://revistas.ucr-ac-cr>

<sup>55</sup> Ibid. 16

<sup>56</sup> El 5 de noviembre de 2019, fue presentada a la Asamblea Legislativa una pieza de correspondencia que contiene la “Ley para la inclusión digital universal”. La propuesta está basada en la resolución A/HRC/20/L.13 del 29 de junio del 2012, emitida por la Organización de Naciones Unidas. Lo anterior puede ser consultado en la página oficial de la Asamblea Legislativa de El Salvador. <https://www.asamblea.gob.sv>

<sup>57</sup> <https://medium.com/@carl.d/historia-del-internet-en-el-salvador>



electrónica reconocida fue [ribarra@di.uca.edu.sv](mailto:ribarra@di.uca.edu.sv), perteneciente al señor Rafael Lito Ibarra, a quien se le conoce como el “Padre de la Internet”, de El Salvador.

Posteriormente con la privatización de ANTEL, y con la llegada de la empresa privada al sector de las telecomunicaciones, a través de CTE, Sociedad Anónima de Capital Variable, se comenzó la modernización de ese rubro, haciéndose accesible para todas las personas que pudieren costear los gastos de un paquete de datos y de una línea fija, cuyos costos eran de 10 a 30 centavos de colón por minuto, es decir un promedio de \$0.01 a \$0.03 de Dólar; pero lo que realmente significaba una gran inversión que muy pocos podían costearse era el equipo informático, ya que según los datos encontrados en el blog citado, para obtener un fax/modem se necesitaban en esa época un promedio de \$1715.00. Con el paso del tiempo y debido a la competencia, los aparatos móviles llegaron al país y con ello también se hizo popular el uso de las computadoras, por lo que al llegar el año 2000, el uso de la tecnología se volvió asequible.

A partir del año 2010, el internet se popularizó en los hogares salvadoreños según datos publicados por la SIGET, los cuales fueron citados con anterioridad. Al ser popular esta herramienta y con la llegada de los teléfonos inteligentes, surgen nuevas modalidades de contratos, así tenemos, por ejemplo, que podemos realizar pagos a través de internet desde una computadora o un teléfono celular; también podemos comprar bienes muebles y servicios utilizando la misma modalidad. Los anteriores son solo algunos ejemplos de contratos electrónicos, en donde existen dos o más partes que se obligan a dar, hacer e inclusive no hacer algo.

Motivos como el anterior obligan a que El Salvador regule este tipo de transacciones, pues es necesario que el derecho delimite ciertos aspectos para generar seguridad jurídica a las partes y a medida de lo posible, evitar recaer en situaciones perjudiciales para los contratantes. Por supuesto, que también hay que señalar que nuestro país ha presentado avances en cuanto a las nuevas tecnologías; así tenemos que, en el año 2002, la Dirección General de Aduanas comenzó a utilizar una especie de firma electrónica, lo cual daría origen para que se impulsara una ley con este nombre.

En el año 2016 la Ley de Firma Electrónica entra en vigencia<sup>58</sup>, siendo un aspecto importante para la contratación electrónica y que generó a que se discutiera un anteproyecto de Ley de Comercio Electrónico. Además, se ha reformado la Ley de Protección al Consumidor, para tratar de brindar una herramienta jurídica a los consumidores por las transacciones realizadas a través de medios tecnológicos. Otro punto que es pertinente destacar es que se ha comenzado a investigar sobre el notariado electrónico, lo cual representaría un avance importante en la legislación salvadoreña respecto de la función notarial que se ha petrificado en el tiempo.

A nivel centroamericano, también se han dado avances respecto a legislar aspectos de índole tecnológico; por ejemplo en Costa Rica, se emitió en el año 2005 la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos; en Guatemala en el año 2008, se decretó la Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y las Firmas Electrónicas; en Honduras, específicamente en el año 2015, se aprobó la Ley sobre Comercio Electrónico; y en Nicaragua, en el año 2010, entró en vigencia la Ley de Firma Electrónica.

---

<sup>58</sup> El Ministerio de Economía, aún se encuentra en proceso para acreditar una empresa que pueda emitir firmas certificadas; mientras esto no suceda, la Ley de Firma Electrónica no puede tener una aplicación eficaz.

En el año 2018 se reformó la Ley de Protección al Consumidor,<sup>59</sup> regulándose lo pertinente a la contratación electrónica para los consumidores; en octubre de 2019, se aprobó la Ley de Comercio Electrónico, pero fue hasta en febrero del 2020, que hicieron su publicación en el Diario Oficial; a esta ley los expertos en la materia, le han realizado algunas críticas. Por último, recientemente la Asamblea Legislativa ha aprobado la Ley de Títulos Valores Electrónicos.

## 1.5 ANTECEDENTES DEL CONTRATO ELECTRÓNICO EN EL COMERCIO

Un tópico relacionado directamente con la contratación electrónica es el comercio electrónico, ya que actualmente todos los contratos que se realizan utilizando medios tecnológicos son mercantiles o de consumo. En ese orden de ideas, puede decirse que el comercio sin necesidad de que las partes estuvieran presentes a la misma hora en un mismo lugar, pudiendo celebrar contratos y obligarse entre sí, tiene su origen en Estados Unidos, específicamente en el año 1920, época en la cual surgen las ventas por catálogo, como sistema de distribución en donde se ofrecían bienes y servicios mediante fotos, posibilitando que muchos comerciantes tuvieran la oportunidad de ofrecer a zonas rurales y públicos que no habían sido alcanzados; pero es hasta 1970 cuando aparecen las primeras relaciones comerciales que hacían uso de la computadora para transmitir datos, lo que permitió que los consumidores pudieran tener acceso a bienes y servicios que no estaban a su alcance, por lo que el comercio electrónico se terminó de consolidar en 1970 mediante el uso de computadoras para la transmisión de datos<sup>60</sup>.

Como es planteado por Álamo Cerrillo “*la nueva economía no excluye ni sustituye a la economía tradicional, lo que se produce es una convivencia de ambas*”<sup>61</sup>. Sin embargo, hay algunas diferencias referentes a la forma tradicional de ejercer el comercio y las nuevas formas que han surgido y se han consolidado durante el período 2020-2021. Las principales diferencias que pueden señalarse son: a) *En la vieja economía no hay externalidades, ya que todos los agentes económicos tienen las mismas habilidades, en la nueva economía las externalidades y las diferencias devienen de fuerzas directivas.* b) *En la economía clásica los elementos principales son cantidades y precios; en la nueva economía se trata de pautas y posibilidades.* c) *Frente al equilibrio de la vieja economía que niega un dinamismo real, la nueva economía está constantemente en el borde del tiempo; se apresura hacia estructuras decadentes, cambiantes.* y d) *Para la vieja economía el sujeto es estructuralmente simple, mientras que en la nueva economía lo considera inherentemente complejo*”<sup>62</sup>.

---

<sup>59</sup> Art. 13-C. de la Ley de Protección al Consumidor define el contrato electrónico de la siguiente manera: “Para efectos de esta ley, se entenderá comercio electrónico, como el proceso de contratación o intercambio de bienes, servicios e información comercial a través de redes de comunicación de datos”; sin embargo, es necesario volver a recalcar que se trata específicamente para contratos (comercio) en donde se establezca la relación entre proveedor y consumidor.

<sup>60</sup> Katia Susana Álvarez Hernández, Iliana Carolina Revelo Calderón y Doris Adriana Ruíz Pineda, “Aplicación legal práctica para la realización de actividades económicas en el comercio electrónico” (tesis de grado, Universidad Dr. José Matías Delgado, 2011), 8.

<sup>61</sup> Raquel Álamo Cerrillo, *La economía digital y el comercio electrónico. Su incidencia en el sistema tributario* (Madrid: Dykinson, 2016), 12.

<sup>62</sup> *Ibid.* 19.

Para el desarrollo efectivo de una nueva economía y por ende del comercio y los contratos electrónicos, es necesario que exista disponibilidad de una conexión a Internet, pues sin este recurso es imposible que se pueden llevar a cabo transacciones comerciales electrónicas, ya sea a través de computadores, tabletas o móviles.

En Europa la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), ha conceptualizado el comercio electrónico como: *la venta o compra de bienes o servicios realizada a través de redes informáticas mediante métodos diseñados específicamente para recibir o realizar pedidos. Los bienes y servicios se solicitan por esos métodos, pero el pago y la entrega de los bienes o servicios no tienen que ser realizados online. Una transacción de comercio electrónico puede ser entre empresas, hogares, individuos, gobiernos y otras organizaciones públicas o privadas. Se incluirán pedidos realizados a través de la web, extranet o intercambio electrónico de datos. El tipo se define por el método de realizar el pedido. Se excluirán los pedidos realizados por llamadas telefónicas, fax o correo escrito manualmente*.<sup>63</sup>

Por su parte la Organización Mundial del Comercio (OMC), define el comercio electrónico como *“la producción, distribución, comercialización, venta o entrega de bienes y servicios por medios electrónicos*. Esta definición, aunque aparentemente es más sencilla, tiene un alcance más amplio, ya que comprende otras actividades que no se incluyeron en la definición de la OCDE.

A inicios de la era digital surgieron dos formas de promoción económica, primero el negocio electrónico entendido como un intercambio de información ya sea con el público externo, interno o con ambos públicos de una compañía. Y segundo, el comercio electrónico el cual abarca los procesos de compra y venta apoyados por medios electrónicos, principalmente Internet.<sup>64</sup> El comercio electrónico evita el tradicional intercambio de documentos escritos y utiliza los medios electrónicos en las transacciones y otras actividades de negocios, dotando de grandes ventajas a las partes que contrata; además del aspecto relacionado con el medio ambiente, pues evita el excesivo uso de papel para imprimir documentos, algunas veces innecesarios.

El comercio electrónico ofrece muchas ventajas, entre las cuales se pueden resaltar, las siguientes: a) Cualquier persona que acceda a una computadora con internet, puede hacer uso en cualquier momento de comercio electrónico, a través de la realización de un contrato; b) el uso de las TIC'S ha contribuido a la eliminación de las barreras geográficas físicas, ya que cualquier persona puede participar en un negocio sin importar donde se encuentra; c) el comprador y el vendedor se contactan a través de internet de forma rápida y sin otro costo que el pago de servicio de internet, es por eso que la efectividad de respuestas es mucho mayor; y d) existe mayor rapidez de respuesta, ya que la comunicación se realiza a través de correo electrónico, videoconferencia o chat, lo que evita que el comprador pierda el interés de compra, esto representa una ventaja para el comerciante.

---

<sup>63</sup> Isabel Antón Juárez *et al*, *Derecho de la contratación electrónica y el comercio electrónico en la Unión Europea y en España* (Valencia: Tiran lo Blanch, 2020) 35.

<sup>64</sup> Katia Susana Álvarez Hernández, “Aplicación legal práctica para la realización de actividades económicas en el comercio electrónico”, 9.

Hacer uso de contratos electrónicos presenta grandes prerrogativas, debido a que estos pueden suscribirse en cualquier momento, sin importar la hora o si el día los establecimientos están cerrados debido a que el día es feriado y los empleados descansan; además no importa la ubicación física de las partes. Lo anterior implica que existe una absoluta disponibilidad para poder realizar un contrato; además un comprador independientemente sea consumidor final o negociante, tiene la posibilidad de tener acceso a mejores ofertas no solo del país en donde se encuentra sino de cualquier parte del mundo, por ejemplo, existen aplicaciones como AliExpress<sup>65</sup>, en donde se puede comprar cualquier clase de artículos como si se estuviera en un almacén en físico; pudiendo elegir tallas, colores, diseños, y mejores precios; además hay opciones para monitorear la entrega de productos.

Otros aspectos importantes para preferir la contratación electrónica es la comodidad y confidencialidad en las compras, pues no se necesita establecer contacto con un vendedor, ya que hay servidores especialmente programados que funcionan con opciones dispuestas para hacer más fácil la contratación de un servicio o la compra de un bien mueble. A manera de ejemplo, podríamos referirnos a la contratación del servicio de entretenimiento de Netflix, en donde los usuarios pueden contratar utilizando un teléfono con sistema Android o Iphone, una computadora, ipod touch, ipad, Smart tv o reproductores multimedia; solo basta con entrar a la página oficial del proveedor, seleccionar un plan, crear una cuenta introduciendo un correo electrónico y una contraseña, ingresar la forma de pago y aceptar las condiciones del contrato de adhesión.

Cabe destacar que el uso de los servicios anteriormente mencionados, tiene presencia en muchos países a nivel mundial; por supuesto, que cada uno de ellos deberá de adaptarse en cuanto sea posible a la normativa de cada país. Dicho de otra manera, si se sigue la lógica que el internet es universal y que los contratos electrónicos se pueden utilizar mediante esta herramienta, puede llegarse a la conclusión que este tipo de contratos, pueden realizarse en todo el mundo. Sin embargo, para efectos de la presente investigación, se hará referencia a la forma en que se utilizan en nuestro país.

### **1.5.1 ORIGEN DEL CONTRATO ELECTRÓNICO EN EL COMERCIO SALVADOREÑO**

La contratación electrónica está vinculada a otras instituciones jurídicas como lo son el comercio electrónico, la firma electrónica e inclusive los derechos del consumidor, razón por la cual es necesario referirse a los cuerpos normativos que regulan estas instituciones, ya que tienen relación a este tipo de contratación; asimismo hay que aclarar que en El Salvador no existe una ley específica que regule el contrato electrónico de forma general, sino que algunas disposiciones legales relacionadas con el tema se encuentran dispersas en diversos cuerpos normativos.

---

<sup>65</sup> AliExpress es una tienda en línea que ofrece sus productos mediante una aplicación; su origen es chino y surgió en el año 2010, teniendo como fundador a Jack Ma, pero actualmente es propiedad de Alibaba Group, el cual es un consorcio privado que se dedica al comercio electrónico, ofreciendo servicios como venta al por menor, venta entre consumidores, servicios de pago en línea, motores de búsqueda de comparación de precios y servicios de almacenamiento de datos en la nube.

En términos de legislación, nuestro país ha tenido muchos avances para regular aspectos del derecho relacionados con los temas informáticos. Así, tenemos que el primer paso fue la aprobación de la Ley de Firma Electrónica<sup>66</sup> la cual entró en vigencia en abril de dos mil dieciséis, lo que ha sido un avance en la modernización de la normativa para la aplicación de las nuevas tecnologías; sin embargo, a pesar de que la ley está en vigencia aún no se está aplicando debido a que no existen proveedores de certificación de firma. Pese a ello, se considera que lo más importante ya se ha logrado, es decir la aprobación de la ley, la cual, aunque vaya a paso lento, podrá en mediano plazo tener la operatividad para la que fue diseñada.

Esta ley en sus considerandos determina que las tecnologías de información y comunicación son un factor estratégico para mejorar la educación, además de aumentar la competitividad y el crecimiento económico; además esto permitirá elevar el nivel de vida de los ciudadanos, pues con el uso de la tecnología se puede producir un mayor desarrollo económico, asegurando las interacciones dentro de la sociedad de la información.

El objeto de esta ley consiste en: a) Equiparar la firma electrónica simple y firma electrónica certificada con la firma autógrafa; b) otorgar y reconocer eficacia y valor jurídico a la firma electrónica certificada, a los mensajes de datos y a toda información en formato electrónico que se encuentren suscritos con una firma electrónica certificada, independientemente de su soporte material; y, c) regular y fiscalizar lo relativo a los proveedores de servicios de certificación electrónica, certificados electrónicos y proveedores de servicios de almacenamiento de documentos electrónicos. Todas estas circunstancias, están vinculadas con el comercio y el contrato electrónico, volviendo las transacciones más seguras.

La regulación sobre aspectos relacionados con la firma electrónica no es reciente en El Salvador, pues en el año 1999, se aprobó la Ley de Simplificación Aduanera<sup>67</sup>, la cual siempre es citada como precedente en las investigaciones realizadas sobre la firma electrónica. Dicha ley tiene por objeto adoptar mecanismos de simplificación, facilitación y control de las operaciones aduaneras, a través del uso de sistemas automáticos de intercambio de información; lo cual beneficia a nuestro país, sin embargo, su aplicación es reducida solo a lo relativo a trámites en las aduanas, no teniendo ningún tipo de trascendencia en otros ámbitos del derecho.

Otro avance significativo, se encuentra en la Ley de Protección al Consumidor<sup>68</sup> la cual fue reformada en julio del dos mil dieciocho para regular la protección de los derechos del consumidor ante las transacciones electrónicas. Para tales efectos en el Art. 3-C de esta ley, ha determinado que por comercio electrónico se entiende los procesos de contratación o intercambio de bienes, servicios e información comercial a través de redes de comunicación de datos. Por lo que puede afirmarse que es este el precepto legal que podría aplicársele a los contratos electrónicos que se celebren entre un proveedor<sup>69</sup> y un consumidor; es decir no aplica en aquellos casos en que no se tienen dichas calidades.

---

<sup>66</sup> Ley de Firma Electrónica (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2015).

<sup>67</sup> Ley de Simplificación Aduanera (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 1999).

<sup>68</sup> Ley de Protección al Consumidor (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2005).

<sup>69</sup> Según la Ley de Protección al Consumidor, debe entenderse por proveedor “toda persona natural o jurídica, de carácter público o privado que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, suministro, construcción, distribución, alquiler, facilitación, comercialización o contratación de bienes, transformación, almacenamiento, transporte, así como de prestación de servicios a consumidores, mediante el pago de precio, tasa o

La crítica que los expertos hacen en cuanto a los contratos electrónicos que regula esta ley es que no se ha dotado de la parte sustantiva, tampoco refiere de forma amplia las diferencias entre la actual forma de contratar y aquella mediante la cual se utiliza tecnología. En otras palabras, la ley no define las características de los contratos electrónicos, ni alude a ninguna particularidad sustancial de los mismos; por tal motivo, es necesario revisar si estas disposiciones son suficientes para proteger a los usuarios o hace falta hacer mucho más.

Después de años de estudio del anteproyecto de Ley de Comercio Electrónico, la Comisión de Economía de la Asamblea Legislativa, con el acompañamiento de la Defensoría del Consumidor y la Asociación Salvadoreña de Industriales (ASI)<sup>70</sup>, se logró que los diputados pudieran aprobar con setenta y cuatro votos esta ley, misma que como proyecto inicial contaba con cuarenta y dos artículos, pero posteriormente se discutió en el salón azul un anteproyecto con treinta y dos artículos, y por último, se aprobó la ley con veintinueve artículos.

Esta ley tiene como propósito brindar validez jurídica y valor probatorio a las comunicaciones y contrataciones electrónicas realizadas a distancia, pues actualmente la normativa que rige a los contratos civiles y mercantiles, no reconoce la modalidad de contrato electrónico, aunque sí reconoce los contratos por correspondencia, teléfono y radioteléfono, los cuales se encuentran regulados en los Arts. 966 y 967 Com. Sobre lo anterior, ya existe jurisprudencia de la Sala de lo Civil de la Corte Suprema de Justicia, en donde se refieren al uso de los medios tecnológicos para contratar, es decir, se realiza una analogía en aras de aplicar las nuevas tecnologías con lo que el Código de Comercio actualmente regula. Por lo antes dicho, es oportuno citar, el extracto pertinente, el cual dice: *“Partiendo de ello, es preciso referirse inicialmente que, en materia mercantil, los contratos se pactan sin formalidad alguna, esto es, por medio de carta, telegrama o teléfono, correos electrónicos, internet; la excepción, son los contratos formales. Las exigencias son la buena fe y que las actividades comerciales sean más expeditas, justifica la validez del principio de libertad, por el cual basta la palabra para crear una obligación mercantil. Los presupuestos indispensables para que pueda surgir la responsabilidad contractual, es que exista un vínculo obligacional entre dos partes y que una de ellas o ambas incumplan aquello a que se obligaron.”*<sup>71</sup>

Siguiendo con la idea anterior, es importante mencionar que si bien, puede en un futuro alegarse que hará falta regular la prueba en los procesos que se deriven de la contratación electrónica, es de hacer notar que nuestro Código Procesal Civil y Mercantil, da algunas salidas mediante el uso de la interpretación. En el Art. 18 de ese cuerpo normativo se regula que las disposiciones de ese código deberán interpretarse de tal modo que se procure la protección y eficacia de los derechos de las personas y la consecución de los fines que consagra la Constitución, respetando el principio de legalidad; por tanto, el juez está obligado a evitar el ritualismo y las interpretaciones que supediten la eficacia del derecho a aspectos meramente

---

tarifa. Para efectos de esta Ley, también quedan sujetas las sociedades nulas, irregulares o, de hecho, respondiendo solidariamente cualquiera de sus integrantes. Así mismo, será considerado proveedor, quien, en virtud de una eventual contratación comercial, entregue a título gratuito bienes o servicios”.

<sup>70</sup> Datos obtenidos de la página de la Asamblea Legislativa <https://www.asamblea.gob.sv>, los cuales fueron consultados el día 14 de noviembre de 2019.

<sup>71</sup> Sala de lo Civil, Sentencia de Casación, Referencia: 124-CAM-2017 (El Salvador: Corte Suprema de Justicia, 2017).

formales. Lo anterior se complementa con lo regulado en el Art. 19 CPCM, que establece el método de integración de normas, ya que al presentarse un vacío legal, el juez debe acudir a la regulación y fundamentos de las normas que rigen situaciones análogas; asimismo deberá acudir a la Constitución, realizando interpretaciones conforme a la misma y atendiendo los principios que derivan de dicho código, de la doctrina legal, de la doctrina de los expositores del derecho; y, a falta de todo ello, a consideraciones de buen sentido y razón natural, que sean aplicables al caso en concreto.

Con esta ley se pretende regular el régimen jurídico de cualquier forma de transacción, intercambio de información comercial, o contratación basada en la transmisión de datos sobre redes de comunicación entre proveedores de bienes y servicios por vía electrónica, entre proveedores de servicios de intermediación, y de estos con los consumidores o usuarios, así como las comunicaciones comerciales por vía electrónica.

La ley será aplicada a los actos, contratos o actividades a título oneroso que constituyan una actividad económica o comercial, así como a aquellas actividades llevadas a cabo sin fin comercial directo, pero factible de beneficio económico, celebrados de forma electrónica con proveedores de bienes y servicios establecidos en El Salvador. Lo anterior, implica que solo será aplicada a transacciones comerciales y no de consumo, ya que es la Ley de Protección al Consumidor, la que regula los aspectos relacionados a la contratación electrónica entre consumidores y proveedores.

## **1.6 REQUISITOS DE EXISTENCIA Y VALIDEZ DE LOS CONTRATOS ELECTRÓNICOS**

Es importante iniciar este apartado, citando la definición de contrato electrónico, a pesar de haber sido abordado en otro acápite, la definición que se citará contiene algunas circunstancias que se desarrollarán durante este apartado. Para Barriuso Ruiz, la contratación electrónica es *“aquella que con independencia de cuál sea su objeto, que puede ser también la informática, aunque no necesariamente, se realiza a través de medios electrónicos, que no tienen que ser siempre ordenadores. Pues bien podría ser mediante un teléfono, cajero automático, o cualquiera de los medios ya mencionado”*<sup>72</sup>. Lo anterior indica que estamos frente a una diversidad de circunstancias en donde sin darnos cuenta podemos estar realizando contratación electrónica.

Independientemente si el contrato electrónico es entre comerciantes, en donde se aplicaría la Ley de Comercio Electrónico, o se trate de una relación entre consumidor y proveedor, en donde deberá de aplicarse la Ley de Protección al Consumidor; en ambas circunstancias se deberá de remitir a la parte sustantiva del Código Civil que regula los contratos y sus requisitos. No obstante, a lo anterior, existen variantes en cuanto a esta forma de hacer contratos; sobre todo cuando se habla de la manifestación de la autonomía de la voluntad<sup>73</sup>; además existen otros aspectos que difieren del contrato tradicional como ejemplo, la forma de pago y la entrega del bien.

---

<sup>72</sup> Carlos Barriuso Ruiz, *La contratación electrónica* (Dykinson: Madrid, 1998), 359.

<sup>73</sup> *Ibid.*

Los elementos esenciales del contrato clásico: el objeto, causa, capacidad y el consentimiento; así como lo relativo a las fases de la contratación, no presentan diferencias de fondo, a pesar de que la contratación se realiza por medios tecnológicos.

El objeto del contrato, tal como se definía al principio de este capítulo, es la prestación, actividad o conducta que el deudor se compromete a realizar en beneficio de su acreedor. Estas prestaciones o conductas pueden ser de dar, de hacer o de no hacer. En el contrato electrónico, el objeto no se modifica, ya que atiende a las reglas del contrato común.

En lo relativo a la causa, misma que consiste en la razón por la que se ha realizado un contrato, es decir el fin inmediato perseguido con la obligación contraída. Este es un elemento que está presente de la misma forma como si se utilizara un contrato clásico; no representa ninguna modificación.

José Ovidio Salgueiro, hace una afirmación que es muy importante en este nuevo sistema de contratación: *“el medio electrónico es muy frecuente no conocer a la persona con quien se contrata y en muchas oportunidades conocerla no es importante, relevante o esencial en una negociación. Sin embargo, para que la manifestación de voluntad sea válida, especialmente en muchos casos es importante determinar o hacer determinable a la persona que ha manifestado su consentimiento para contratar”*.<sup>74</sup>

### 1.6.1 EL CONSENTIMIENTO

En cuanto al consentimiento, este es un elemento imprescindible y en palabras de algunos autores, es *“el fundamental y más delicado de los elementos de un contrato, cualquiera que sea su tipo, naturaleza o forma de perfeccionarse. El consentimiento es la manifestación de voluntad deliberada, consciente y libre que expresa el acuerdo de un sujeto de derecho respecto de un acto externo propio o ajeno”*.<sup>75</sup>

En los contratos a los que hace referencia el código civil, el consentimiento puede manifestarse de forma verbal o por escrito; cuidando de no recaer en ninguno de los vicios del consentimiento a los que con anterioridad se ha referido en el presente trabajo de investigación, es decir, el error, fuerza y dolo.

En el Art. 14 Inc.2° de la Ley de Comercio Electrónica, se regulan los aspectos relativos al consentimiento, indicando que para entenderse que este ha sido otorgado, deberá de manifestarse de forma fehaciente, clara, comprensible, inalterada e inequívoca, por medio de un sistema automatizado, por medios electrónicos, ópticos o por cualquier otra tecnología, aceptando todas las condiciones generales y las que sean dispuestas dependiendo del tipo de contrato que se celebre; además deberán de utilizarse los medios que para tales efectos el proveedor ponga a disposición.

---

<sup>74</sup> José Ovidio Salgueiro, “Contratación electrónica”, *Revista de Derecho Themis*, n.44 (2002): 260.

<sup>75</sup> *Ibid.*



En otras palabras, el consentimiento se manifiesta a través del uso de medios tecnológicos como expresión para la comunicación entre las personas que deseen contraer derechos y obligaciones. Por supuesto, que este es un punto vital que es necesario abordar, ya que al igual que en los contratos que se hacen por escrito, en este tipo de contratos existe una mayor posibilidad de que los vicios del consentimiento estén presentes; por ello, no es aconsejable contratar en cualquier sitio web o por cualquier medio electrónico, si no se tiene la certeza de que existe un respaldo jurídico en caso de fraude; también, es necesario estar seguro de las condiciones de contratación para no incurrir en un error. Lo antes mencionado, podría generar efectos pecuniarios, debido a que el contratante afectado puede verse perjudicado económicamente; además otros efectos tal como, la exposición deliberada de sus datos personales; que se asuma un compromiso de dar, hacer o recibir una cosa distinta de lo que realmente se quería o necesitaba, entre otras consecuencias que se abordaran en el siguiente capítulo.

La falta de capacidad contractual, ya sea por la edad o por las demás causales que el Código Civil determina en el Art. 1308, tendría que aplicarse de la misma forma que en los contratos tradicionales. Sin embargo, puede resultar difícil determinar si una persona que realiza un contrato electrónico tiene la capacidad para hacerlo, ya que los sitios web o aplicaciones simplemente preguntan a través de un diálogo programado, la edad y otros datos personales, tales como el número de tarjeta de crédito o débito, la fecha de vencimiento de esta y el CVV2 de la tarjeta.<sup>76</sup> Una situación muy común es que los hijos menores de edad tengan acceso a las tarjetas de crédito o débito de sus padres y realicen compras en línea de videojuegos o de suscripciones de otras índoles, pero el titular de la tarjeta se dará cuenta de dicha transacción hasta que le llegue la notificación a su correo electrónico o a su celular, si es que tiene activo ese servicio, o bien al recibir el estado de cuenta de la tarjeta empleada.

Lo anterior ha dado la pauta para que se elija como la forma por excelencia para identificarse a través de internet a las firmas electrónicas. En nuestro país contamos con una Ley de Firmas Electrónicas a partir del año 2016, pero su implementación ha sido lenta debido a que el Ministerio de Economía, aún se encuentra trabajando para que pueda utilizarse la firma electrónica certificada, por ello, dicho Ministerio ha habilitado un sitio web en donde está toda la información respecto a los avances en este rubro.<sup>77</sup>

## 1.6.2 VICIOS DEL CONSENTIMIENTO

El consentimiento es algo primordial en todo negocio jurídico que requiere la existencia de la declaración de voluntad de los otorgantes. *“El consentimiento consiste en la concordancia de las dos o más voluntades de las partes que celebran el contrato, sin cuyo consenso no puede llegar a formarse el contrato”*.<sup>78</sup>

---

<sup>76</sup> El CVV2, CVC o Card Verification Value (código valor de verificación), es un código de tres o cuatro dígitos que traen las tarjetas de crédito, ya sea Visa o MasterCard, estos números sirven como medida de seguridad y control de transacciones. Este código se utiliza para realizar compras a través de llamada telefónica y de plataformas de pago en sitios web.

<sup>77</sup> <https://firmaelectronica.minec.gob.sv/>

<sup>78</sup> Manuel Albaladejo García, *Derecho Civil, tomo II, Derecho de Obligaciones, La obligación y el contrato en general* (Barcelona: Bosch, 1994), 358.

Consentir se trata de la coincidencia de dos o más manifestaciones de voluntad para la producción de consecuencias jurídicas, ya que la manifestación de voluntad implica tener consciencia en que se van a producir consecuencias de derecho. El acuerdo de voluntades al que se llega a través de medios electrónicos no quiere decir que sea un nuevo concepto jurídico, que necesite de una nueva regulación, pues bastan las reglas determinadas en el Código Civil para que se tenga por perfeccionado. Sin embargo, si es necesario regular las formas en que se tendrá por expresada esa manifestación de voluntad, esto con el objetivo de brindar seguridad jurídica. La Ley de Comercio Electrónico, regula como principio la equivalencia funcional, el cual consiste en observar en los documentos electrónicos derivados de las transacciones, el mismo valor, requisitos y formalidades que son exigibles en los realizados materialmente.

Ahora bien, retomando el tema de los vicios del consentimiento, según lo plasma en su libro, el profesor Diez-Picazo *“para que exista un contrato, debe existir un consentimiento, que ha de ser serio, espontáneo y libre. Cuando alguna de estas cualidades o condiciones del consentimiento no se dan, se dice que el consentimiento se encuentra viciado. Un vicio del consentimiento existe siempre que la voluntad contractual se ha formado defectuosamente.”*<sup>79</sup>

Por su parte Guerra Balic, alude a que *“como en toda relación contractual existe la posibilidad de que produzcan vicios en el consentimiento a la hora de celebrar un negocio jurídico, y en caso de los contratos celebrados por elaborador electrónico no es una excepción...”*<sup>80</sup> Lo anterior indica que no existe ninguna diferencia cuando la voluntad de los contratantes sea manifestada por medios escritos o electrónicos, pues el elemento humano es el mismo en cualquier circunstancia, y las herramientas tecnológicas son solo un mero instrumento con las que las partes contratantes se auxilian para emitir o manifestar su voluntad, a través de una oferta, aceptación, contraoferta, modificaciones de cláusulas o cualquier tipo de transacciones.

### 1.6.2.1 Error

Sobre este vicio del consentimiento en la contratación electrónica, Castán Tobeñas, lo define de la siguiente manera *“el error es como el conocimiento falso de una cosa o de un hecho”*.<sup>81</sup> Para Aníbal Torres el error *“es la falsa representación mental de la realidad (de hecho, o de derecho) o la ignorancia de la misma...ausencia de conocimiento de la realidad”*. De lo anterior, puede concluirse que el error no elimina a la voluntad, solamente vicia el proceso formativo de la determinación; además el referido autor dice *“quien quiere por error, quiere realmente, pero no hubiera querido o hubiera querido con otro contenido si no hubiese estado en error.”*<sup>82</sup>

---

<sup>79</sup> Luis Diez-Picazo, *Fundamentos del derecho civil patrimonial I. Introducción teoría del contrato*, Vol. 1, 5a Ed. (Madrid: Editorial Civitas, 1996), 157.

<sup>80</sup> Jaime Guerra Balic, “La conclusión de contratos por medios informáticos”, *Revista Informática y Derecho*, n. 8 (1995): 100.

<sup>81</sup> Valentín Carrascosa López, *La Contratación Informática: el nuevo horizonte contractual* (Granada: Editorial Comares S.L, 1997) 508.

<sup>82</sup> Aníbal Torres Vásquez, *Acto Jurídico* (Lima: Jurista Editores E.I.R.L, 2018), 56.

La utilización de medios electrónicos para celebrar un contrato facilita esta actividad, pero esto no quiere decir que haya exención de errores; por ejemplo, podría digitarse mal un número de tarjeta, una cifra para hacer el pago de un bien o servicio, inclusive podría equivocarse en la selección de determinado producto; en el caso de que no se observe una mínima diligencia, el error entonces es imputable al que lo padece. Pero, también podría darse el caso de que las aplicaciones o sitios de internet presenten problemas técnicos, siendo responsable el proveedor del bien o servicio a contratar, ya que debe de tomar todas las precauciones para evitar irrupciones en su servidor web.

En el ámbito de la contratación electrónica, podría hablarse de dos tipos de errores, el primero de ellos es el error *“propio o error vicio, que consiste en que la voluntad ha sido viciosamente formada sobre la base de un inexacto conocimiento de la realidad o sobre una equivocada creencia o representación mental”*. Segundo, el error es *“impropio u obstativo cuando la voluntad se ha formado correctamente sobre un exacto conocimiento de la realidad y la equivocación se produce al declarar o transmitir esa voluntad”*.<sup>83</sup>

Según Barruiso Ruiz, los errores que se producen de manera accidental o intencional se pueden resumir en la siguiente lista ejemplificativa y no taxativa: *“a) Pérdida o demora: en la pérdida se entiende que el documento ha sido enviado. En entornos just in time, un retraso puede perjudicar definitivamente un documento como si de pérdida se tratase y hacerlo inservible fuera del momento. b) Repetición: copias del documento. El carácter de clónico hace imposible discernir sobre su originalidad, a menos que se le dote de alguna estampación. c) Manipulación ilícita: afecta a la integridad del documento o del programa, sería un supuesto de dolo, el documento declarado no contiene los mismos caracteres que el recibido, sus consecuencias varían, las partes pueden no detectar la intervención en el momento de la perfección del contrato y ser detectada en una fase de cumplimiento posterior. d) Confidencialidad. e) Trazabilidad: Consiste en observar el flujo o itinerario de los datos (no el contenido de los datos) para deducir conductas, interlocutores o datos de actividad. f) Mascarada: interferir una comunicación falseando la autenticidad del emisor o receptor del mensaje, por medio de una intermediación no detectada. La mascarada puede ser continuada e imperceptible, “escuchando escondido” y haciéndose pasar por uno de los interlocutores o partes, hasta que interese hacerse presente o deshacer la mascarada para evitar pruebas. g) Repudio: negar el envío o recepción del mensaje. h) Fallos técnicos en la transmisión o en los equipos: servicios portadores, servidor final, enlaces, servidor de acceso, máquinas, etc. Con el resultado de intentado no conseguido o intentado y transmisión no recibida, o transmisión errónea en la identificación de las partes, o en el contenido, aparentemente puede contener errores no invalidantes, pero que realmente quede afectada. Tendrá que examinarse la diligencia del usuario. i) Imposibilidad de comunicación: protocolos no adecuados, o sistemas incompatibles. j) Contradecларaciones: documentos electrónicos con fecha posterior al contrato. k) Software: manipulación intencionada, cambio del programa, corte de suministro, virus devastador y virus con funciones específicas como recopilar datos, o códigos, sabotaje o errores de programación, pueden provocar graves errores en la contratación o en la fase de formación del programa. l) Fuerza*

---

<sup>83</sup> Antoni Vaquer Aloy, Esteve Bosh Capdevila y María Paz Sánchez González, *Derecho europeo de contratos. Libro II y IV del marco Común de referencia* (Barcelona: Atelier, 2012), 285.

mayor, caso fortuito, terrorismo, pulso magnético, etc. Y m) Indebida manipulación o errores del usuario”.<sup>84</sup>

En la contratación electrónica el error como vicio del consentimiento, es el de mayor concurrencia, ya que es común incurrir en equivocaciones al utilizar medios electrónicos, ya sea porque no se sabe utilizar las plataformas o equipos informáticos o por simple negligencia.

### 1.6.2.2 Fuerza

La fuerza puede definirse como *“la presión que se ejerce por medios físicos o morales sobre la voluntad de un individuo, para obligarlo a ejecutar un acto jurídico determinado”*<sup>85</sup>. El criterio de considerar que la fuerza no es un concepto absoluto sino relativo, y que es una cuestión de hecho que deberá ser revisada por el juez, no es algo que debe pasar desapercibido, ya que, en países como Chile, esto influye en la determinación de las materias que son susceptibles de recurso de casación.<sup>86</sup>

Referente a la fuerza como vicio del consentimiento, nuestra jurisprudencia en la sentencia de casación referencia 230-CAC-2010, emitida por la Sala de lo Civil, ha dicho lo siguiente: *“...esta Sala entiende que la fuerza que vicia el consentimiento, viene constituida por aquellas acciones de presión que ejecuta una persona sobre otra, ya sea de índole moral o física para obtener de ella su consentimiento. De ahí que la misma pueda llegar a tener un carácter físico cuando hay coacción sobre la persona o moral cuando se trate de amenazas u otros similares. Lo relevante es que debe tratarse de una fuerza grave, injusta y determinante según los términos expuestos en el art. 1327 del Código Civil —“CC”—”*<sup>87</sup>

La jurisprudencia de Cámaras de Segunda Instancia, que se refiere a la fuerza como vicio del consentimiento, por lo que a manera de ejemplo y por ser bastante reciente se citará la sentencia con referencia 119-2018-PCN-APEL, emitida por la Cámara Ambiental de Segunda Instancia de Santa Tecla: *“La presión que se ejerce sobre una persona por actos materiales o amenazas para inducirla a consentir. La fuerza expone a la víctima, a la persona respecto de quien se ejerce, o a un sufrimiento presente, o al temor de un sufrimiento futuro, y es el propósito de verse libre de este sufrimiento o de evitarlo el que la decide a consentir...Ahora bien, la fuerza no solo se limita a los actos físicos que lleven implícita violencia (vis absoluta), sino que también puede abarcar la moral (vis compulsiva), consistente en amenazas, que acaecerán en el futuro y le generarán un daño a la víctima, todo ello la orillará a prestar el consentimiento. La doctrina ha entendido que, los elementos que convergen para que la fuerza efectivamente vicie el consentimiento, son tres, a saber: i) que sea grave, o dicho en los términos del Art. 1327 C.C., es decir, que sea capaz de producir una impresión fuerte en una persona de sano juicio, tomando en*

---

<sup>84</sup> Carlos Barriuso Ruíz, *La contratación electrónica* (Madrid: Dykinson, 1998), 88.

<sup>85</sup> Arturo Alessandri Besa, *La nulidad y la rescisión en el Derecho Civil Chileno*, Tomo II (Santiago de Chile: Ediar Editores Ltda., 2008), 718.

<sup>86</sup> Manuel Somarriva Undurraga, *Las obligaciones y los contratos ante la jurisprudencia* (Santiago de Chile: Editorial Nascimento, 1939), 136

<sup>87</sup> Sala de lo Civil, Sentencia de Casación, Referencia 230-CAC-2010 (El Salvador: Corte Suprema de Justicia, 2015).

*cuenta su edad, sexo y condición; ii) debe ser injusta, es decir, que sea contraria a derecho y se materialice en hechos ilícitos, debiendo destacarse en este apartado, que el ejercicio legítimo de un derecho, no sería válidamente estimado como fuerza; y iii) debe ser determinante, lo que se traduce en que la fuerza tenga como fin la obtención del consentimiento, existiendo una relación de causalidad entre ambas”.*<sup>88</sup>

En la contratación electrónica parecería ilógico que existiera este tipo de vicio; sin embargo, algunos expertos en temas de nuevas tecnologías, mencionan algunos ejemplos en donde este vicio del consentimiento puede estar presente; por ejemplo, cuando una persona que tiene conocimientos en sistemas informáticos, infecta intencionalmente la computadora de alguien más, supeditando el consentimiento de este último al exigirle que celebre un determinado contrato, caso contrario, seguirá controlado vía remota su sistema operativo; es más, algo muy común es lo que pasa cuando se compra la licencia de un antivirus, en donde se le permite al programa que pueda hacer cambios en el sistema de la computadora, pero una vez vence la licencia, aparecen avisos indicando que es necesario que se cancele determinada cantidad de dinero, es decir que se contrate la licencia por un nuevo período, caso contrario se estaría en riesgo de un daño grave, pues determinadas funciones del sistema han sido modificadas, impidiendo el normal desarrollo del equipo informático.

### **1.6.2.3 Dolo**

Diez-Picazo, define el dolo como *“complejo de malas artes, contrario a las leyes de la honestidad e idóneo para sorprender la buena fe ajena, generalmente en propio beneficio”*.<sup>89</sup> Mientras que Lohmann Luca de Tena dice que *“dolo significa engaño, que no es otra cosa que la acción u omisión por la cual una persona hace crear a otra algo que no se ajusta a la verdad”*.<sup>90</sup> En la contratación electrónica también es posible encontrar este vicio del consentimiento por acción dolosa, ya que una de las partes a pesar de tener conocimiento, puede ofrecer algún producto defectuoso, haciéndolo pasar por algo en buen estado o alterando su apariencia para hacerlo atractivo, induciendo a la compra o adquisición, pero el comprado, si hubiera sabido sobre tal defecto o hubiera visto su apariencia que, si bien lo hubiera visto en su apariencia real, no lo hubiera comprado.

Lo anterior es muy común cuando se ofrecen productos en línea, en donde solamente se encuentra una breve descripción del artículo u objeto por adquirir, mostrándose fotografías

---

<sup>88</sup> Cámara Ambiental de Segunda Instancia, Santa Tecla, departamento de La Libertad, Referencia 119-2018-PCN-APEL (El Salvador, 2018). Mediante el Decreto Legislativo 652, de fecha 06 de abril de 2017, se realizó una reforma transitoria a la competencia de la Cámara de Segunda Instancia de lo Ambiental, en donde se amplió la competencia de forma transitoria de dicha Cámara, mientras se crea la Cámara de lo Civil de la Cuarta Sección del Centro del referido Municipio y Departamento, para conocer de los Asuntos Civiles, Mercantiles y de Inquilinato, de los siguientes Juzgados: Juzgado de lo Civil con residencia en Santa Tecla; Juzgado de lo Civil con residencia en Quezaltepeque, así como los Asuntos Civiles, Mercantiles y de Inquilinato tramitados en el Juzgado de lo Laboral de Santa Tecla; Juzgado de Primera Instancia con residencia en San Juan Opico; Juzgado de Primera Instancia con residencia en La Libertad, todos ellos del Departamento de La Libertad; Juzgado de Primera Instancia con residencia en Chalatenango; Juzgado de Primera Instancia con residencia en Tejutla y Juzgado de Primera Instancia con residencia en Dulce Nombre de María, estos últimos del Departamento de Chalatenango.

<sup>89</sup> Diez-Picazo, *Fundamentos del derecho civil patrimonial I. Introducción a la teoría del contrato*, 170.

<sup>90</sup> Guillermo Lhomann Luca de Tena, *Negocio Jurídico* (Lima: Editora Jurídica “GRIJLEY” EIRL, 1997), 493.

bastante llamativas, que funcionan como una artimaña para captar la atención de la clientela; pero, al recibir el producto, es cuando se logra constatar que no es lo que realmente se esperaba. Lo mismo sucede cuando se contrata con un hotel o con un proveedor de Airbnb<sup>91</sup>, en donde las fotos muestras algo diferente a las instalaciones reales.

## 1.7 TIPOS DE CONTRATOS ELECTRÓNICO Y SUS FASES

El contrato electrónico fue definido con anterioridad; sin embargo, para entrar a estudiar la clasificación de estos, es importante recalcar que la oferta y la aceptación deben de transmitirse por medio de equipos electrónicos de tratamiento y almacenamiento de datos, conectados a una red de telecomunicaciones. Además, es imprescindible aclarar que, debido a su particularidad, los contratos electrónicos se utilizan para dos categorías específicas: Compraventa de bienes muebles y prestación de servicios; por lo que quedan excluidas las transacciones que por ley requieren de formalidades especiales, por ejemplo la compraventa de inmuebles o la constitución de gravámenes sobre los mismos, como la hipoteca; este impedimento nace de la ley por las exigencias propias del contrato y por la falta de regulación del notariado electrónico, el cual no se descarta que a futuro podría implementarse.<sup>92</sup>

### 1.7.1 TIPOS DE CONTRATO ELECTRÓNICO

Los contratos electrónicos al igual que los contratos tradicionales, tienen su clasificación: 1) Dependiendo de su forma de ejecución; 2) por los sujetos que intervienen en su celebración o 3) por su forma de pago. En la presente investigación, se hará alusión a la clasificación de los contratos electrónicos que menciona en su blog el abogado especialista en la materia, Pablo Fernández Burgueño.<sup>93</sup>

Por su forma de ejecución, se dividen en: a) Contrato de comercio electrónico directo, el cual permite la entrega virtual de bienes inmateriales o la prestación de servicios que no precisen de presencia física de su prestador. La entrega o prestación puede ser, a su vez, inmediata o diferida; como ejemplo de este tipo de contratos está la adquisición de licencias de uso de programas informáticos (antivirus) o derechos sobre canciones (deezer) y vídeos (videoder) o la contratación de servicios de hosting (webempresa), gestión de pagos (software de cobranza intiza), y servicios virtuales. y b) Contrato de comercio electrónico indirecto, el cual requiere la entrega física de bienes materiales o la prestación presencial, por lo que su ejecución es

---

<sup>91</sup> Airbnb es una compañía que inició en el año 2008, operando mediante una plataforma digital, la cual ofrece alojamientos a particulares. Todas las ofertas son publicadas por propietarios o administradores de inmuebles, a quienes se les llama anfitriones.

<sup>92</sup> Luis María Miranda Serrano y Javier Pagador López, “La formación y ejecución del contrato electrónico: Aproximación a una realidad negocial emergente”, *Revista Universidad de Córdoba*, n. 85 (2008): 82.

<sup>93</sup> Pablo Fernández Burgueño, “Tipos y clasificación de contratos electrónicos” *Pablo F. Burguello (blog)*, 22 de junio de 2010, <https://www.pablofb.com/2010/06/tipos-y-clasificacion-de-contratos-electronicos/>. Fernández Burgueño es un abogado especializado en tecnología, ciberseguridad y protección de datos. Forma parte del grupo de expertos en protección de datos y en el de monedas electrónicas en la Oficina Europea de Policía (Europol). Es profesor-asociado en ESIC, Deusto, UC3M, entre otras universidades, y en el Curso de protección de datos personales del Ilustre Colegio de Abogados de Madrid y ha publicado varios manuales de derecho y comunicación.

necesariamente diferida; como ejemplos, están la compra de cualquier artículo en el sitio web de alguna tienda virtual, como zapatos, carteras, celulares, computadoras, etc., o la contratación de servicios de cable, telefonía o mejoras para el hogar.

La segunda clasificación está basada en la emisión de las declaraciones o forma en que esta se manifiesta, por lo que el contrato puede ser: a) Contrato electrónico puro, que consiste en que las declaraciones de voluntad se manifiestan íntegramente a través de medios electrónicos tales como el correo electrónico o las páginas interactivas (hotmart). Dentro de esta misma clasificación están los contratos reactivos, estos exigen que las partes utilicen herramientas adicionales de comunicación para poder llevar a cabo la contratación; siendo los más comunes en sistemas de micro pagos, contratación de servicios personalizados y venta por catálogo; por ejemplo, se contrata a través de correo electrónico, se paga a través de una plataforma de pago como paypal o google wallet, o con tarjeta mediante llamada telefónica. También se encuentran los contratos interactivos que son aquellos en que en el lugar en que se encuentra la oferta se permite efectuar la contratación; aquí se pueden encontrar: El contrato “click” donde se requiere para su formalización que el aceptante manifieste expresamente su voluntad, pulsando el botón que se indica a tal efecto y que habitualmente contiene la palabra “Aceptar” o “Acepto”, el ejemplo más común es la creación de una cuenta de correo electrónico. El contrato “browse”, este contrato se formaliza con el mero acceso a la página web o sitio, sin necesidad de aceptación expresa, el típico ejemplo es la aceptación tácita de las condiciones de uso de una página web o de su aviso legal. Para finalizar esta clasificación tenemos el siguiente contrato: b) Contrato electrónico mixto, en el cual se combinan sistemas electrónicos de manifestación de voluntad con otros tradicionales, por ejemplo, se contrata en la página web, pero es necesario llevar la documentación a determinado lugar o enviar por correo o fax el contrato.

La tercera clasificación, dependerá de los sujetos que son parte del contrato electrónico. Aquí se encuentran: a) El contrato electrónico de consumo, este se diferencia de los demás debido a que participa al menos un consumidor o usuario; por ejemplo, la compra de estadía en un hotel, a través de un sitio web. b) Contrato electrónico mercantil, este será mercantil cuando todas las partes contratantes sean comerciantes y no consumidores finales, por ejemplo, cuando se hace una compra de materias primas.

La cuarta clasificación es en función de la forma de pago que las partes hayan establecido o por el objeto del contrato. Aquí tenemos los siguientes contratos: a) Por la forma de pago, pueden ser contratos con pago electrónico, en donde el medio de pago elegido por las partes es el dinero electrónico (criptomonedas). También está el contrato con pago tradicional, que es aquel en donde el medio de pago escogido es el dinero en efectivo o cheque, pudiéndose entregarse a través de un cobrador que visite al cliente en la dirección que este indique o que este último se desplace hacia un local del comerciante. y b) Por el objeto del contrato, estos pueden ser contratos de entrega, y estos a su vez se sub clasifican en contratos de entrega material y contratos de entrega inmaterial; y los contratos de prestación, que se sub clasifican en contratos de prestación instantánea y contratos de prestación diferida.

## **1.8 FASES DEL CONTRATO ELECTRÓNICO**

La formación del contrato electrónico se diferencia del contrato tradicional en la manera en cómo se presenta la oferta y como esta es aceptada. Según Díez Picazo “*la oferta es una declaración de voluntad en la que el oferente manifiesta su intención de alcanzar la formación de un contrato*”.<sup>94</sup>

En la contratación electrónica el contrato se perfeccionará con la aceptación de la oferta, lo que hace surgir la interrogante ¿Desde qué momento existe una oferta electrónica? En la Ley de Comercio Electrónica salvadoreña, en el Art. 6, se regula la comunicación comercial electrónica, definiéndola como “*toda forma de comunicación que las partes hagan por medio de mensaje de datos, con el fin de comercializar bienes y servicios*”. Mientras tanto, en la Ley de Protección al Consumidor, se entenderá que existe una oferta sin la presencia física simultánea de los contratantes, cuando se utilice cualquier técnica de comunicación a distancia y dentro de un sistema de contratación organizado por el empresario; aclarando que se consideran técnicas de comunicación a distancia los impresos, con o sin destinatario concreto, las cartas en formularios, las publicidad en prensa con cupón de pedido, el catálogo, el teléfono con o sin intervención humana, el correo electrónico, el fax y la televisión.

Por otra parte, se tiene como segunda fase, la aceptación o manifestación de la voluntad, la cual es necesario constatar, utilizando siempre medios electrónicos, pero para ello es necesario utilizar, la criptografía,<sup>95</sup> debido a la seguridad que proporciona, tal es el caso de la firma electrónica, que permite determinar la integridad, autoría, y autenticación del documento, por lo que en un contrato donde esté en juego mucho dinero o negocios muy importantes, es imprescindible el uso de una firma electrónica certificada. A diferencia de lo que puede suceder con los contratos de consumo, en donde en la práctica no se requiere de ningún tipo de formalidad para celebrar estos contratos, sino que basta con un clic aceptando las condiciones, o puede suscribirse dibujando la firma en la pantalla, a través de una aplicación; sin embargo, es necesario examinar el valor probatorio que generan estas acciones; circunstancias que se abordarán en el último capítulo del presente trabajo.

De conformidad al Art. 14 de la Ley de Comercio Electrónico, los contratos celebrados por medios electrónicos, producirán todos los efectos previstos en el Código Civil, cuando concurren el consentimiento y los demás requisitos legales necesarios para su validez; además dice que el consentimiento se entenderá otorgado cuando sea manifestado de forma fehaciente, clara, comprensible, inalterada e inequívoca, por medio de un sistema automatizado, por medios electrónicos, ópticos o por cualquier otra tecnología, aceptando todas las condiciones generales y las específicas del contrato que se trate.

---

<sup>94</sup> Luis Díez-Picazo, *Fundamentos del derecho civil patrimonial I. Introducción teoría del contrato*, 283.

<sup>95</sup> Guillermo Venturini, “¿Qué es la criptografía?”, *Tecnología+informática (blog)*, 10 de febrero de 2020, <https://www.tecnologia-informatica.com/que-es-la-criptografia>. La criptografía es una técnica que protege documentos y datos, utilizando cifras o códigos para escribir algo secreto en documentos y datos confidenciales que circulan en redes locales o en internet; pero su utilización no es algo novedoso ya que no es algo que surge de la informática, ya que los romanos usaban códigos para ocultar sus proyectos de guerra de aquellos que no debían conocerlos, con el fin de que sólo las personas que conocían el significado de estos códigos descifren el mensaje oculto.



En cuanto a los contratos de consumo, se regirán por la Ley de Protección al Consumidor y la parte sustantiva de los contratos por el Código Civil, según lo regulado en el Art. 11 de la mencionada ley. Lo anterior hace que sea oportuno, citar la afirmación de López Santamaría, al precisar que es necesario considerar que detrás de cualquier contrato celebrado por medios electrónicos existen personas, a pesar de que a veces se utilicen máquinas para realizar procesos o brindar respuestas automatizadas, pero alguien tuvo que programarlas, *"por ello, en estos supuestos de contratos por medios informáticos, todo el andamiaje de la teoría general del contrato sigue vigente, simplemente el método es novedoso pero emitir y aceptar ofertas continúa siendo el mismo hecho que responde a conceptos jurídicos ya conocidos"*.

A manera de conclusión, puede decirse que la contratación electrónica requiere de dos fases, la primera es el lanzamiento de una oferta, ya sea de forma individual o colectiva; además en esta etapa puede desarrollarse una contra oferta, antes de entrar a la segunda parte, que consiste en aceptar las condiciones del contrato o manifestar la voluntad sobre el mismo; pero el contrato se considerará perfecto hasta que el oferente reciba la aceptación de la oferta o manifestación del consentimiento.

Referente a lo anterior, es necesario hacer una aclaración, en el sentido de que "la mera vigencia o redacción de las cláusulas generales no determina su vinculación normativa; requieren de una aceptación voluntaria por el cliente. Mientras ello no suceda, constituyen una oferta a persona indeterminada, cuyo valor jurídico tiene relevancia cuando se le incorpora como contenido de un determinado contrato".<sup>96</sup> Es decir, que es el consentimiento el factor determinante para el perfeccionamiento del contrato tradicional y electrónico.

---

<sup>96</sup> Mariano Gagliardo, *Condiciones generales y cláusulas abusivas*". En *obligaciones y contratos en los albores del Siglo XXI*, (Bueno Aires: Abeledo Perrot, 2001), 680.

## CAPÍTULO 2

### EFECTOS DEL CONTRATO ELECTRÓNICO Y SU RELACIÓN CON EL COMERCIO ELECTRONICO EN EL SALVADOR.

En este capítulo se desarrollarán algunos aspectos importantes relativos al comercio tradicional y su contraste con el comercio electrónico, ya que este último es donde se utilizan los contratos electrónicos; en otras palabras, no se puede perder de vista la idea de que en donde existe comercio, necesariamente existirán contratos, los cuales no necesariamente deben de realizarse con demasiadas formalidades, pues lo que impera es la voluntad de las partes, tal como se afirmó en el primer capítulo. Otro punto por resaltar es que pasa a un segundo plano si en la relación contractual se ve involucrado un proveedor y un consumidor o es entre comerciantes, pues lo que se busca es que exista un respaldo legal que compruebe la transacción. Ahora bien, aunque los consumidores no tienen calidad de comerciantes, lo cierto es que se ven involucrados en las actividades comerciales, por tanto, es necesario hacer referencia también a los contratos electrónicos de consumo.

#### 2.1 EL COMERCIO Y SUS GENERALIDADES

En este apartado se hará referencia a aquellos aspectos generales, pero relevantes que permiten comparar a grandes rasgos la forma en que el comercio ha ido evolucionando.

##### 2.1.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL COMERCIO

No puede negarse que los comerciantes desde sus orígenes han pensado en cómo hacer de sus actividades algo asequible. Como dato relevante, se tiene que a partir del siglo XI (a este período se le conoce como Baja Edad Media) en las ciudades del centro y del norte de la península italiana, nace el derecho mercantil, el cual tiene como ámbito de aplicación las relaciones jurídicas nacidas de una concreta actividad económica: el comercio; diferenciándose del derecho civil en función de los sujetos protagonistas: Los comerciantes o los mercaderes y de su ejercicio profesional.<sup>97</sup>

Ahora bien, el comercio en sí tiene sus orígenes históricos anteriores al nacimiento del Derecho mercantil, pues en Roma ya se realizaban actividades comerciales, pero el Derecho romano no reconoció un derecho especial para estos aspectos, ya que la existencia del *ius civile*<sup>98</sup> e *ius honorarium*<sup>99</sup>, creado por el edicto pretorio, y el reconocimiento de un *ius gentium*<sup>100</sup>,

---

<sup>97</sup> Guillermo J. Jiménez Sánchez y Alberto Díaz Moreno, *Derecho Mercantil. Conceptos y fuentes del derecho mercantil. La empresa y el empresario. El empresario individual*, Vol. I, 15a Ed. (Madrid: Marcial Pons, 2013), 39-40.

<sup>98</sup> El *ius civile*, también conocido como como Derecho Quiritario o Derecho de los Quirites, que significa derecho ciudadano o derecho civil; el cual estaba integrado por un conjunto de leyes comunes que les eran aplicadas a los ciudadanos en la Antigua Roma. Lo anterior, era la causa de la relevancia del término, pues esas leyes regían las relaciones entre los ciudadanos romanos.

<sup>99</sup> El *ius honorarium*, o derecho pretorio, tuvo su origen durante la época de la República en Roma, y fue creado por el pretor para suplir o corregir el derecho civil ya existente en Roma; llegando a su fin debido a la influencia del Edicto Perpetuo de Salvio Juliano, quien era uno de los más ilustres juristas de la época.

observado en todos los pueblos, otorgaban al sistema la suficiente flexibilidad y capacidad de adaptación a las realidades sociales, por lo que la regulación jurídica del comercio no precisó de un Derecho especial, debido a que la obra del pretor *supplendi vel corrigendi gratia*, confería al Derecho romano la fuerza innovadora necesaria para ir adecuando el Derecho tradicional a las exigencias cambiantes de la vida social.<sup>101</sup>

Como resultado de grandes cambios en todos los niveles de la vida social, y el desgaste del Imperio y del poder terrenal del Papado, permite que aparezca el poder de las ciudades; convirtiendo las concentraciones urbanas en el marco de las nuevas corrientes sociales; frente al régimen feudal. La ciudad representaba un ámbito de libertades, en donde sus protagonistas eran ciudadanos y no siervos; además podían organizarse en función del trabajo libre y por razón de su profesión, en gremios y corporaciones. Es precisamente en esa etapa, donde destacaron las organizaciones que agrupan a los mercaderes como agentes de una actividad económica.

La ciudad fue el centro de una nueva economía esencialmente mobiliaria, dineraria y crediticia, en contraposición con el sistema antiguo patrimonial basado en el valor de la tierra (*res mobilis, res vilis*), en la explotación agraria como actividad productora y en el trueque como forma de intercambio, que tenía por objeto el consumo, pero con el paso del tiempo, el trueque se hizo más complejo, a tal grado que el intercambio ya no sólo tenía por objeto satisfacer una necesidad básica de alimento o vestido, sino que además se podía realizar con el propósito de obtener una ganancia. Lo anterior, provocó que se hiciera necesaria una unidad común de intercambio, y es así como surge la moneda, con lo cual también agiliza la circulación de las mercaderías, a través de la compraventa y del transporte, pues ya existía la función del dinero como medio de pago y como medida de valor, lo que conllevó a que apareciera el crédito como forma de aplazamiento de las contraprestaciones económicas y como valor económico transmisible.

Todo lo anterior, se originó con la economía mercantil, cuyo escenario es el mercado como lugar de contratación, sus protagonistas son los comerciantes y su actividad es el comercio como forma intermediación en la circulación de bienes; es decir que, se trataba de una nueva cultura inspirada en ideales y valores que potencian la libertad, la seguridad, el bienestar y el beneficio económico. Fue precisamente el objetivo de obtener lucro, lo que permitió la aparición de técnicas contables; así como la creación de nuevas instituciones para satisfacer las exigencias que planteaba el comercio, ya que el derecho vigente en esa época, les parecía poco adecuado debido a que no encontraban soluciones a aquellas controversias o situaciones que derivaban de sus actividades comerciales.<sup>102</sup> Desde el origen del comercio, la costumbre ha sido utilizada como fuente, pero debido a su expansión muchos actos se fueron respaldando por medios escritos; por lo que la norma escrita y de creación estatal fue desplazando progresivamente a las normas adoptadas por la costumbre.

---

<sup>100</sup> El *ius gentium* o Derecho de gentes, que era la denominación que daba el derecho romano a aquella parte del derecho público aplicable a sus relaciones con otros pueblos, es decir, lo que actualmente se conoce como derecho internacional, a pesar de que los romanos nunca usaron el concepto de estado ni de nación. En otras palabras, el *ius gentium* era aquella parte del derecho romano aplicable a quienes no eran ciudadanos romanos.

<sup>101</sup> Ibid.

<sup>102</sup> Ibid. 41

No cabe duda que el comercio ha evolucionado desde su surgimiento hasta la globalización que actualmente conocemos, la cual se ha caracterizado por ser un fenómeno económico que promueve el movimiento de personas de un país a otro; además permite que se agilice el flujo de capitales entre diversos países, lo cual significa inversión extranjera, y por último ha sido el cimiento para el desarrollo e implementación de las telecomunicaciones como una herramienta en el comercio.<sup>103</sup> Lo anterior ha significado un gran avance, pues con ello surgen grandes temas como: comercio electrónico, firma electrónica, habeas data, contratación electrónica, entre otros acápites muy interesantes que se han vuelto parte de la vida cotidiana.

## 2.1.2 EL COMERCIANTE

El Art. 2 Com., regula dos clases de comerciantes: a) Las personas naturales titulares de una empresa mercantil, que se llaman comerciantes individuales; y b) Las sociedades, que se llaman comerciantes sociales. Los comerciantes son quienes ejecutan las actividades mercantiles, por ello, es oportuno referirse brevemente a ellos.

El término comerciante tiene dos criterios uno material y el otro formal. El primero de ellos, entiende que es comerciante aquel que se dedica a realizar actividades catalogadas como mercantiles, de forma habitual y profesional, sin importar si se encuentra inscrito en un registro para comerciantes. El segundo de los criterios atiende a que son comerciantes todos aquellos que se inscriben en un registro determinado. En conclusión, podría decirse que el comerciante individual se ajusta al criterio material, mientras que el comerciante social al criterio formal.<sup>104</sup>

El Código de Comercio determina las obligaciones que deben de tener los comerciantes, independientemente si es individual o social; por ello, toda persona que pretenda dedicarse al comercio, precisa de la asesoría de especialistas. Por ejemplo, una persona aun siendo profesional, podría desconocer que los comerciantes tienen los siguientes tipos de obligaciones: Contables, municipales, de registros, tributarias, laborales y previsionales (en caso de que tenga empleados), y sanitarias (si se dedica a la venta o distribución de productos para el consumo).

### 2.1.2.1 COMERCIANTE INDIVIDUAL

Quevedo Coronado, brinda una definición de comerciante individual, afirmando lo siguiente: *“El Comerciante individual necesariamente debe responder a una persona física, es decir, a un ser humano con la capacidad legal suficiente para ejercer el comercio en forma ordinaria”*.<sup>105</sup> Definición que coincide con lo regulado en el Código Salvadoreño, al establecer que son capaces para ejercer el comercio: a) Las personas naturales con capacidad para obligarse<sup>106</sup>; b) los menores que teniendo dieciocho años cumplidos hayan sido habilitados de edad; c) los mayores de dieciocho años que obtengan autorización de sus representantes legales

---

<sup>103</sup> María Susana Davalos Torres, *Manual de derecho mercantil*, 1a Ed. (México, D.F.: Nostra Ediciones, 2010), 21.

<sup>104</sup> Miguel Alberto Rodas Espinoza, “Obligaciones profesionales de los comerciantes, especial referencia a la matrícula de comercio” (tesis de grado, Universidad de El Salvador, 2006), 54.

<sup>105</sup> Francisco Ignacio Quevedo Coronado, *Derecho Mercantil*, 2a Ed. (México D. F.: Pearson Educación, 2004), 15.

<sup>106</sup> Este elemento se desarrolló en el apartado 1.1.3.2.1 del presente trabajo.

para comerciar, la cual deberá constar en escritura pública; d) los mayores de dieciocho años que obtengan autorización judicial. Respecto a las autorizaciones, el Código de Comercio prevé en su Art. 7, que estas son irrevocables y deben ser inscritas en el Registro de Comercio.

Asimismo, podrá ejercer el comercio un incapaz cuando adquiriera por herencia o donación una empresa mercantil y cuando se declare sujeto a curatela un comerciante, pudiendo el Juez decidir sumariamente y con informe de dos peritos, si la empresa continua o debe liquidarse; en ambos casos, fijará en qué forma y en qué condiciones, pudiendo establecer las limitaciones que considere oportunas; pero si el causante hubiere dispuesto algo sobre ello, se respetará su voluntad cuando no ofrezca grave inconveniente a juicio del Juez.

Por otra parte, ya se prevén las causales de inhabilidades para ejercer el comercio, estas se encuentran en el Art. 11 Com., el cual dice que: *“Son inhábiles para ejercer el comercio y también para desempeñar cualquier cargo en sociedades mercantiles: I- Los que por disposición legal no pueden dedicarse a tales actividades. II- Los privados de las mismas actividades por sentencia ejecutoriada. III- Los declarados en quiebra, mientras no sean rehabilitados”*. Las personas incapaces que realicen actos de comercio u otras actividades mercantiles, sin haber sido habilitados de edad o autorizados para ello, no adquirirán la calidad de comerciantes, por lo que sus padres, tutores o curadores responderán personalmente de los daños y perjuicios ocasionados a terceros de buena fe por la actuación comercial de aquéllos, siempre que estos no hubieran tratado de impedirlo o no dieran aviso al público de la incapacidad.

### **2.1.2.2 COMERCIANTE SOCIAL**

Davalos Torres, en su manual de derecho mercantil, se refiere a los comerciantes sociales como: *“los comerciantes colectivos son personas morales para quienes basta con que se constituyan bajo una de las formas de societarias establecidas por las leyes mercantiles para que sean consideradas como comerciantes, sin importar si efectivamente realizan actos de comercio”*.<sup>107</sup>

El Art. 17 Com., dice que: *“Son comerciantes sociales todas las sociedades independientemente de los fines que persiguen, sin perjuicio de lo preceptuado en el artículo 20”*. El mismo artículo define a la sociedad como: *“...el ente jurídico resultante de un contrato solemne, celebrado entre dos o más personas, que estipulan poner en común, bienes o industria, con la finalidad de repartir entre sí los beneficios que provengan de los negocios a que van a dedicarse. Tales entidades gozan de personalidad jurídica, dentro de los límites que impone su finalidad, y se consideran independientes de los socios que las integran”*.

Por otra parte, el Código de Comercio, señala que no son sociedades las formas de asociación que tengan finalidades transitorias, y que se limiten a un solo acto o a un corto número de ellos; tampoco pueden ser consideradas sociedades las que requieran como requisito de su existencia, las relaciones de parentesco entre sus miembros, pues en El Salvador no está regulada la figura de empresa o sociedad familiar, la cual exige precisamente como requisitos de sus

---

<sup>107</sup> Davalos Torres, *Manual de derecho mercantil*, 86.

socios que tengan un vínculo de parentesco. Según Francisco Vicent Chuliá<sup>108</sup>, la empresa familiar “*en principio, esta figura trata de armonizar dos importantes instituciones sociales, regidas por valores antagónicos: por el rendimiento y los resultados (Empresa) y por la protección y la lealtad (Familia); e intenta planificar el desarrollo de ambas instituciones para potenciar sus sinergias, como demuestra la realidad reciente, haciendo que superen el tránsito de la primera, segunda y tercera generación sin disolverse*”.

De igual forma, la legislación salvadoreña no reconoce como sociedades a aquellos socios en donde se exija para gozar de personalidad jurídica de un decreto o acuerdo de la autoridad o de cualquier acto distinto del contrato social y de su inscripción. Por último, se señala en el Art. 17 Inciso final, que no se consideran sociedades, a todas aquéllas que no queden estrictamente comprendidas en las condiciones señaladas en los primeros tres incisos de ese mismo artículo.

En nuestro país, las sociedades se dividen en sociedades de personas y sociedades de capitales, pudiendo ser de capital variable, independientemente del tipo de sociedad. Dentro de las sociedades de personas, se tiene: a) Las sociedades en nombre colectivo o Sociedades Colectivas; b) las sociedades en comandita simple o sociedades comanditarias simples; y c) las sociedades de responsabilidad limitada. Mientras que las sociedades de capital se dividen en: a) Sociedades anónimas; y b) sociedades en comandita por acciones o sociedades comanditarias por acciones.

Sin importar si se trata de una sociedad de persona o de capital, estas deberán constituirse, modificarse, disolverse y liquidarse mediante escritura pública, la cual deberá contener los requisitos que señala el Art. 22 Com., es decir: a) Nombre, edad, ocupación, nacionalidad y domicilio de las personas naturales, y nombre, naturaleza, nacionalidad y domicilio de las personas jurídicas, que integran la sociedad; b) domicilio de la sociedad que se constituye; c) naturaleza de la sociedad; d) finalidad; e) razón social para las sociedades de capital o denominación para las sociedades de personas; f) duración o declaración expresa de constituirse por tiempo indeterminado; g) importe del capital social (cuando el capital sea variable se indicará el mínimo); h) expresión de lo que cada socio aporte en dinero o en otros bienes, y el valor atribuido a éstos; i) régimen de administración de la sociedad, con expresión de los nombres, facultades y obligaciones de los organismos respectivos; j) manera de hacer distribución de utilidades y, en su caso, la aplicación de pérdidas, entre los socios; k) modo de constituir reservas; y l) bases para practicar la liquidación de la sociedad

## **2.2 EL COMERCIO ELECTRÓNICO**

El comercio electrónico es un tema fundamental en la presente investigación, ya que si el objetivo es desarrollar los aspectos de seguridad jurídica en la contratación electrónica y su relación con el comercio salvadoreño; es indispensable conocer aquellos aspectos que sirven de ejes transversales. En ese orden, puede afirmarse que no todos los contratos electrónicos son de índole mercantil, pero si en todo acto de comercio electrónico estará presente un contrato

---

<sup>108</sup> Francisco Vicent Chuliá, *Introducción al derecho mercantile*, Vol. 1, 23a Ed. (Valencia: Tirant Lo Blanch, 2012), 371.

electrónico por muy simple e informal que este sea, pues como ya se sabe, los actos que realizan los comerciantes se han caracterizado por ser ágiles, debido a que su objetivo principal es obtener ganancias en sus negocios<sup>109</sup>.

### 2.2.1 ANTECEDENTES DEL COMERCIO ELECTRÓNICO

Álamo Cerrillo<sup>110</sup>, considera que el origen del comercio electrónico aparece en la era digital, concretamente debe su inicio a la aparición de Internet y a la generalización de esta en la década de los noventa, en la cual en muchos países se facilitó el acceso a la red, generando un gran crecimiento del comercio electrónico. Sin embargo, se resalta que, al principio las transacciones comerciales electrónicas eran complejas, contrario a lo que sucede en la actualidad, pues constantemente se crean opciones para facilitar a los usuarios hacer transacciones de compraventa de bienes y servicios, a través de aplicaciones producto de la expansión de la Sociedad de la Información, las nuevas tecnologías y la economía digital.

La evolución del comercio electrónico se ha desarrollado en un corto espacio de tiempo; comenzando su crecimiento con el surgimiento de Inter Networking Group en 1972, el cual tenía como objetivo establecer protocolos comunes para la organización encargada de administrar Internet; esto hizo que se abriera la primera tienda en línea en 1981, por medio de la agencia de viajes Thomson Holidays, la cual crea su eShop con la finalidad de conectar a turistas con sus catálogos de productos.<sup>111</sup>

Con las nuevas tecnologías, todo cambió en cuanto a la comunicación, el comercio se hizo más competitivo, lo que dio lugar al nacimiento del comercio electrónico, el cual integra todos los servicios y procesos que componen una empresa, siendo estos manejados por medios técnicos. Siendo los años 1995 y 1996, se tuvo un crecimiento masivo en este tipo de comercio, ya que en 1995 se lanzó Internet Explorer como un navegador web creado para mostrar los archivos en la pantalla, dependiendo de los sitios web a los que se ingresaran; además como un complemento en 1996, nace el buscador Google, que hasta la fecha es uno de los motores de busque más utilizados en internet.

La consolidación del comercio electrónico según la tesis consultada<sup>112</sup>, se dio en el año 2000, en donde crecieron las oportunidades de negocio para las compañías, pero también representó fue un momento de riesgo para poder visualizar un crecimiento a largo plazo, por lo que grandes empresas utilizaron el comercio electrónico para consolidar su posición en el mercado. Las grandes compañías no tenían ningún servicio en la web, pero gradualmente comenzaron a incluirlos. Se formaron miles de empresas con el dominio punto com (.com), resaltando la ahora gran empresa Amazon.

---

<sup>109</sup> Gustavo Alas, “El Comercio electrónico. Generalidades”, *Revista Jurídica Digital Enfoque Jurídico*, (2016), <https://enfoquejuridico.org/2016/05/10/el-comercio-electronico-generalidades/>

<sup>110</sup> Raquel Álamo Cerrillo, *La economía digital y el comercio electrónico. Su incidencia en el sistema tributario*, 30.

<sup>111</sup> Erika Fernanda Roa Zapata y David Cuellar Bautista, “Evolución del comercio electrónico en Colombia en la última década” (tesis de grado, Universidad La Salle, 2019), 30.

<sup>112</sup> *Ibid.* 32

En el año 2010, el concepto del comercio electrónico se reinventa, con la llegada de los teléfonos inteligentes para la telefonía móvil, lo cual hizo que crecieran las redes sociales, convirtiéndose en un gran canal de comunicación para entablar relaciones comerciales, lo que contribuyó a que el comercio electrónico cambiara, atrayendo nuevos clientes potenciales.

Actualmente existe una integración de los mercados online y offline. Sin embargo, hay que destacar que el rol de las redes sociales es fundamental ya que es más fácil y económico ofertar un producto o servicio por estos medios; además los mismos usuarios se encargan de replicar la información por lo que en ocasiones no será necesario que el equipo de mercadeo se desgaste posteando reiteradamente publicaciones de un mismo producto.

Es tan acertada la afirmación que algunos fabricantes de teléfono hacían al mencionar que con un teléfono inteligente conectado a internet se tendrá el mundo en nuestras manos, pues bien, en la actualidad, podemos hacer muchas actividades desde un teléfono, por ejemplo: Comprar, vender, transferir dinero, invertir en la bolsa de valores, son solo algunas de las cosas que podemos en cualquier lugar y a cualquier hora.

El comercio electrónico tiene un alcance mundial, lo que representa un gran beneficio, pues se abren espacios para nuevos mercados, creando un ambiente competitivo; además ha transformado y ampliado las opciones para que los clientes adquieran bienes y servicios, comparando precios, consultando experiencias de otros clientes.

Para un empresario individual o social, hacer uso del comercio electrónico le traerá sin duda grandes beneficios, por ejemplo: Los medios tecnológicos permiten que las transacciones se puedan hacer en tiempo real y a disposición total del cliente desde cualquier lugar y horario; también, se podrá potencializar el negocio, a través de la figura del “Customer Relationship Management” conocido como CRM, el cual permite que *“la compañía pueda gestionar la información de sus clientes, individualizando la información, estudiando comportamientos, tendencias y así creando un enfoque por individuo, conociendo la vida útil de un cliente y que tan potencial puede ser, así la empresa logra accionar sus esfuerzos de una forma más puntual y teniendo resultados eficaces, estableciendo relaciones duraderas y manejando una sola base de datos, esto da valor a los clientes, reteniéndolos y creando lealtad por los mismos, prediciendo las intenciones de compra para prepararlas para el momento exacto”*.<sup>113</sup>

Actualmente los comerciantes que quieren sobresalir con los productos o servicios que ofrecen a sus clientes, se ha visto obligadas a crear herramientas de ayuda permanentes para los clientes y para el manejo de sus operaciones; por ejemplo, se utilizan número chats por medio de aplicaciones como WhatsApp, Messenger, entre otros, en donde administradores de redes son contratados para contestar dudas de los clientes, inclusive las veinticuatro horas del día.

Con el comercio electrónico, indudablemente debe de existir un buen marketing que permita generar ganancias, mediante texto, fotografías, audio y vídeo que se transmiten por la web y las redes sociales, pues son un canal principal para que esta información llegue al objetivo final, es decir el cliente, a quien se pretende que tenga un impacto y un recordatorio del producto ofrecido. Difundir marcas por medio de las redes sociales es cada vez más común, por las

---

<sup>113</sup> Ibid. 37



tendencias que pueden generar, debido a que, si el marketing es llamativo, esto puede volver “viral”, lo que significa que todo mundo estará hablando de ese bien o servicio, por ende, generaría más clientes e incrementarían sus ganancias.

### 2.2.2 DEFINICIÓN DE COMERCIO ELECTRÓNICO

El comercio electrónico también frecuentemente llamado e-commerce (*electronic commerce* en inglés) engloba todas las actividades tradicionales, como publicidad, búsqueda de información sobre productos, servicios y proveedores, pago electrónico, seguros y garantías; a través del intercambio electrónico de datos que consiste la transmisión estructurada de datos entre organizaciones por medios electrónicos, utilizados para transferir documentos electrónicos o datos de negocios de un sistema computacional a otro, conocido por EDI acrónimo de Electronic Data Interchange.

Son diversas las definiciones que se le ha dado al comercio electrónico, ya que se resalta que debe hacer referencia a la realidad económica de cada país que utilice esta herramienta. Según Álamo Cerrillo, al tratar de conceptualizar el comercio electrónico, pueden encontrarse dos vertientes: *“la primera, a la que podemos denominar una concepción amplia de lo que sería el comercio electrónico, pues considera como tal las distintas actividades que conforman el mismo, y que ya son aplicadas por el comercio tradicional. En segundo lugar, están aquellas definiciones que únicamente consideran como comercio electrónico las transacciones comerciales que se realizan de forma íntegra a través de Internet, proporcionando una visión más restringida del concepto de comercio electrónico”*.<sup>114</sup>

La autora antes mencionada, también destaca que, desde la perspectiva de las comunicaciones, el comercio electrónico consiste: *“en la distribución de la información, productos, servicios, transacciones financieras, a través de Redes de Telecomunicación Multimedia/Multiservicios, alineando sistemas de información de modo que se conformen nuevas estructuras empresariales de carácter virtual”*. Desde la perspectiva de los procesos de negocio, el comercio electrónico consiste: *“en la utilización de tecnologías que faciliten el soporte y la automatización de los flujos de trabajo y procedimientos de negocio de la empresa, consiguiendo eficiencias en los costes, mejora en la calidad de los servicios y acortando el tiempo de los ciclos de los procesos”*. Finalmente, desde una perspectiva temporal, el comercio electrónico es: *“el instrumento que permite establecer nuevos canales y mercados para el intercambio de productos, servicios e informaciones en tiempo real”*.<sup>115</sup>

Las perspectivas anteriores, permiten tener una visión amplia del concepto de comercio electrónico, pues indican que el comercio electrónico consiste en la distribución de información, productos y servicios a través de la red, y además consiste en la utilización de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación para mejorar la eficiencia y los costes, así como mejorarla calidad en el trabajo.

---

<sup>114</sup> Raquel Álamo Cerrillo, *La economía digital y el comercio electrónico. Su incidencia en el sistema tributario*, 31.

<sup>115</sup> *Ibid.* 35

Moreno Navarrete, brinda una visión amplia de comercio electrónico, señalando que el comercio electrónico: “...es la acción de realizar de forma electrónica transacciones comerciales. Está basado en el tratamiento y transmisión electrónica de datos, incluidos texto, 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 (on line sourcing), contratación pública, comercialización directa al consumidor y servicios postventa. Por otra parte, abarca a la vez productos (v.gr., bienes de consumo, equipo médico especializado) y servicios (v.gr., servicios de información, financieros y jurídicos), actividades tradicionales (v.gr., asistencia sanitaria, educación) y nuevas actividades (v.gr., centros comerciales virtuales)”<sup>116</sup>. Como se logra apreciar en la definición anterior, el comercio electrónico abarca una gran cantidad de actividades comerciales en diferentes rubros.

Un aporte muy interesante sobre la definición de comercio electrónico es la que nos brinda, Fernandinho Domingos Sanca, al mencionar lo siguiente en su tesis doctoral: “podemos definir el comercio electrónico como un conjunto de actividades mercantiles que incluyen tanto actividades comerciales como acciones de mercadeo, de bienes tangibles o intangibles, siempre que éstas se produzcan por vía electrónica, sobre todo en las redes de comunicación, como es el caso de Internet. Es decir, el comercio electrónico se puede entender como cualquier forma de transacción o intercambio de información comercial (compraventas de bienes y prestación de servicios realizados entre empresarios, o bien entre empresarios y consumidores) basada en la transmisión de datos en la red abierta de Internet”.<sup>117</sup> Como puede observarse, se trata de que los comerciantes realicen las actividades tradicionales, pero por medios distintos.

La Organización Mundial del Comercio, ha hecho referencia a que comercio electrónico se define como: “La producción, distribución, comercialización, venta o entrega de bienes y servicios por medios electrónicos”.<sup>118</sup> Dicha definición tuvo lugar en Singapur los días 9 a 13 de diciembre de 1996. Es decir que desde hace más de una década se habla de este tema que actualmente se ha vuelto popular, ya que fue necesario emplear tecnología, como medida de seguridad sanitaria debido a la pandemia del COVID-19.

El uso de la tecnología es algo que vino para quedarse y que evoluciona a pasos agigantados, haciendo muchas cosas más sencillo, sobre todo en el ámbito del comercio, pues las transacciones se han vuelto tan rápidas que podría decirse que son en tiempo real, como si se tratara de aquellas en donde estamos en el local comercial adquiriendo determinado bien o servicio.

En nuestro país, como ya se dijo en el primer capítulo de este trabajo, ya se cuenta con una Ley de Comercio Electrónico, presentando un gran avance jurídico, ya que por años estuvo en discusión el anteproyecto de Ley de Comercio Electrónico, sin haberse logrado consenso entre

---

<sup>116</sup> Miguel Ángel Moreno Navarrete, *Derecho -e. Derecho del Comercio Electrónico* (Madrid: Editorial Marcial Pons, 2002), 92.

<sup>117</sup> Fernandinho Domingos Sanca, “Comercio electrónico y pago mediante tarjeta de crédito en el ordenamiento jurídico español: una propuesta para su implementación en el ordenamiento jurídico de Guinea-Bissau” (tesis doctoral, Universidad de San Carlos III de Madrid, 2013), 49.

<sup>118</sup> Eduardo Sperisen Yurt, “La OMC y el comercio electrónico”, *Prensa Libre* (04 de abril de 2019).

los legisladores, a pesar de que es un instrumento necesario debido a la evolución del comercio y a que este rubro es la columna vertebral en el desarrollo económico.

### 2.2.3 MODALIDADES DE COMERCIO ELECTRÓNICO

Existen diversas modalidades en el comercio electrónico, aunque la mayoría de los autores especialistas en temas de derecho y nuevas tecnologías, coinciden en la clasificación siguiente: Dependiendo de la forma en que se realice el contrato, el comercio electrónico puede ser directo o indirecto. Estamos frente al comercio electrónico directo cuando la compra de un bien inmaterial, contenido en soporte digital cuya entrega y el pago se efectúan on line, es decir, tanto la oferta, la aceptación y la entrega de bienes o servicios intangibles, se producen electrónicamente. Lo anterior fue abordado cuando se habló de los tipos de contratos electrónicos, por lo que ahora solo se retomaran a manera de ejemplo, aquellos servicios relacionados con la compra de un software, boletos de avión, música, videos, libros electrónicos, videos juegos. El uso de esta modalidad de comercio electrónico directo permite al consumidor adquirir bienes sin la necesidad de desplazarse físicamente.<sup>119</sup>

Otra sub-clasificación es el comercio electrónico indirecto, que aquel en que la compra de bienes materiales o tangibles o la contratación de servicios se realizan por vía electrónica, mientras que la entrega de bienes o la prestación de servicios se efectúan por los medios tradicionales, como el correo o servicios de mensajería (ahora llamados Courier). Esto sucede con aquellos productos o servicios que no es factible su entrega o su prestación en la red. En ese sentido, hay quienes lo consideran como un “comercio electrónico imperfecto en el que todas las fases de la contratación se realizan de manera electrónica, excepto el pago y la entrega de la cosa que siguen sistemas tradicionales.”<sup>120</sup>

Según los entes intervinientes, en el comercio electrónico existen cuatro modalidades: 1) El comercio electrónico entre empresas (Business to Business B2B) que es el que genera de empresa a empresa. Este modelo se focaliza en una relación de negocios entre empresa y sus proveedores o intermediarios, pero no con el consumidor final; siendo uno de los modelos más habituales, normalmente es una venta al por mayor, a la que solo tienen acceso las empresas. 2) El comercio electrónico empresa-consumidor (business to consumer B2C), este consiste en la compra y venta de productos o de servicios a través de medios electrónicos como Internet, y se ha expandido con el desarrollo de la Word Wide Web (www), donde hay gran cantidad de galerías, centros comerciales y tiendas virtuales que operan en Internet. 3) El comercio electrónico entre consumidor y consumidor (Consumer to Consumer C2C), es decir de consumidor a consumidor. Con esta modalidad se trata de aprovechar las ventajas que ofrece el mundo digital y poder realizar transacciones entre particulares. Es el comercio en el que el consumidor final obtiene el producto a través de un consumidor que lo ha puesto en venta en una plataforma digital a precio menor porque ya no lo necesita o no cumple sus expectativas, por ejemplo, Market place en El Salvador. Y 4) Comercio electrónico entre gobierno y consumidor

---

<sup>119</sup> Fernandinho Domingos Sanca, “Comercio electrónico y pago mediante tarjeta de crédito en el ordenamiento jurídico español: una propuesta para su implementación en el ordenamiento jurídico de Guinea-Bissau”, 51.

<sup>120</sup> Emilio Del Peso Navarro, *Servicios de la sociedad de la información. Comercio electrónico y protección de datos* (Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A., 2003), 21.

(Government to Consumer G2C), esto sucede en algunas administraciones que han implementado sus servicios por medios digitales.<sup>121</sup>

Además de los tipos anteriores también existen otros menos utilizados: “a) *Business to Employee B2E: De la empresa al empleado. El cliente son los empleados y es común para ofrecer ofertas únicas.* b) *Government to Business G2B: De la administración a la empresa. La administración ofrece servicios a las empresas a través de plataformas digitales para la realización de pagos, solicitudes o registros empresariales.* y c) *Consumer to Business C2B: Del consumidor a la empresa. Es la menos habitual, ya que va del consumidor a la empresa, y se ocasiona, por ejemplo, cuando un influencer recomienda productos de una empresa a cambio de una compensación económica*”.<sup>122</sup>

En nuestro país existe el comercio electrónico directo e indirecto. Asimismo, el comercio electrónico entre empresas, de empresas consumidor, entre consumidor y consumidores; y entre Estado y consumidor, según lo regula el Art. 27 de la Ley de Comercio Electrónico, a pesar de que hasta esta fecha solo se habla de gobierno electrónico, pues poco a poco se han implementado medios tecnológicos para ciertos trámites como parte de la modernización y como medida para paliar los efectos de la pandemia covid-19.

## **2.3 EFECTOS DE LOS CONTRATOS Y DEL COMERCIO ELECTRÓNICOS.**

Utilizar contratos electrónicos conllevan determinados efectos para las partes, independientemente a la calidad en la que actúen, es decir si son comerciantes o consumidores. Por lo anterior, es importante mencionar lo que debemos esperar al hacer uso de este tipo de contratos; además de poder identificar cuáles son los beneficios y los inconvenientes de la contratación electrónica.

### **2.3.1 EFECTOS PARA LOS CONTRATANTES EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO**

Como se mencionó con anterioridad, si hacemos uso del comercio electrónico, necesariamente celebraremos contratos electrónicos, los cuales, sin duda traen aparejados una gran cantidad de efectos positivos y negativos, o mejor dicho, podríamos referirnos a las ventajas y desventajas del uso de los contratos electrónicos desde el punto de vista del comerciante que ha apostado por comercializar sus productos a través de medios electrónicos; o desde el punto de vista de aquel consumidor, que prefiere hacer sus compras haciendo uso de la tecnología y que está dispuesto a disfrutar de los beneficios y a la vez de asumir los posibles riesgos.

---

<sup>121</sup> “Roberto Espinosa: Comercio electrónico. Tipos, plataformas y ventajas”, acceso el 15 de mayo de 2021, <https://robertoepinosa.es/2020/04/13/comercio-electronico>.

<sup>122</sup> Fernandinho Domingos Sanca, “Comercio electrónico y pago mediante tarjeta de crédito en el ordenamiento jurídico español: una propuesta para su implementación en el ordenamiento jurídico de Guinea-Bissau”, 53.

Desde el punto de vista del consumidor, el comercio electrónico puede ofrecer muchas ventajas, por ejemplo: a) Tiene un mayor acceso para adquirir cualquier producto no solo local sino desde cualquier parte del mundo; además podrá optar a mejores ofertas. b) Acceso a nuevos proveedores, productos y servicios; c) Reducción de tiempo y dinero en las transacciones mediante la automatización de proceso de compra. d) Interacción en distintos mercados virtuales. e) Facilidad para la suscripción de contratos. Y f) Permite que los consumidores estén mejor informados y que mantengan una buena relación con los proveedores.<sup>123</sup>

Por su parte, los comerciantes también tienen ventajas en el comercio electrónico, por ejemplo: a) Existe una reducción de las tareas administrativas y de los tiempos de la cadena de suministro, ya que los contratos se encontrarán en línea y la suscripción es más sencilla. b) Podrá optimización de los precios y ser más competitivo, debido a que puede extender los horarios de atención al cliente. c) Mejora la comunicación directa con el cliente y proveedores. d) El beneficio estratégico de una empresa que hace comercio electrónico, es que ayuda a reducir el tiempo de entrega, los costos laborales y los gastos realizados en diversas áreas. e) Podrá transferir de información en tiempo real con sus clientes como precios, disponibilidad, estado de los pedidos, ofertas de la competencia, etc. f) Incremento del número de clientes potenciales a nivel nacional e internacional, sin que sea necesario realizar trámites burocráticos y grandes inversiones. g) Permite establecer nuevas formas de cooperación entre las empresas. h) Reduce las barreras de acceso a los mercados actuales, en especial para pequeñas empresas y abre oportunidades de explotar nuevos mercados. e i) Podría reducir o eliminar los intermediarios.<sup>124</sup>

Entre las desventajas que podrían presentarse en el uso del comercio electrónico, están: a) Podría disminuirse la necesidad de tener más puestos de trabajo, ya que la mayoría de las situaciones se resolverán de forma automatizada. b) Hasta la fecha aún existe incertidumbre sobre la validez legal de las transacciones y contratos sin papel<sup>125</sup>. c) La necesidad de que se fijen acuerdos internacionales para armonicen las legislaciones sobre comercio electrónico. d) Hace falta tener un mayor control de las transacciones para el cobro de impuestos. e) Es necesario tener una mayor regulación en cuanto a la protección de los derechos de propiedad intelectual al hacer uso de comercio electrónico. f) La protección de los consumidores en cuanto a publicidad engañosa o no deseada, fraude, contenidos ilegales y uso abusivo de datos personales. g) La dificultad de encontrar información en Internet, comparar ofertas y evaluar la fiabilidad del vendedor y del comprador en una relación electrónica. h) La competencia es mucho mayor, ya que cualquier puede tener negocio de comercio electrónico. i) Hay muchos consumidores reacios a comprar sin ver el producto y que no confían en los pagos online. j) Los gastos de envío son caros cuando el volumen de negocio es pequeño, y esto es una desventaja para los micro y pequeños comerciantes. k) Ganar la fidelidad del cliente es mucho más difícil y exige una estrategia profesional. l) Promocionar una tienda online exige más trabajo personal que si se cuenta con un establecimiento comercial). m) La seguridad del sitio puede acarrear muchos problemas al comerciante. n) No todos los productos que se pueden vender en línea son igual de rentables, por ello es necesario tener una estrategia de comercialización. o) Los consumidores quieren tenerlo todo: el mejor precio, el mejor servicio y una atención personalizada. Competir en

---

<sup>123</sup> Rafael Mateu de Ros Cerezo y Juan Manuel Cendoya Méndez de Vigo, *Derecho de Internet: Contratación electrónica y la firma digital* (Pamplona: Aranzadi Thomson Reuters, 2000). 167.

<sup>124</sup> *Ibíd.*

<sup>125</sup> Esta problemática será desarrollada en el capítulo cuatro del presente trabajo de investigación.

estos términos es cada vez más complicado para las pequeñas empresas frente a las grandes. Y p) Se tienen dudas acerca de la seguridad de las transacciones y medios de pago electrónicos.<sup>126</sup>

### **2.3.2 EFECTOS ECONÓMICOS DEL COMERCIO ELECTRÓNICO Y SU RELACIÓN CON LOS CONTRATOS ELECTRÓNICOS.**

Partiendo de la premisa de que, si hacemos uso de los contratos electrónicos para realizar compraventas de bienes y servicios, nos encontramos realizando comercio electrónico; es decir, que ambas instituciones están directamente vinculadas. Regularmente cuando se haga uso del comercio electrónico, existirá un contrato electrónico; ya que es de considerar que el comercio electrónico no solo se reduce al uso del Internet, sino que también se incluye otro tipo de tecnología. En ese sentido, es importante que se destaquen aquellos efectos que se convierten en beneficios o ventajas económicas que esta modalidad ofrece.

#### **2.3.2.1 BENEFICIOS PECUNIARIOS**

Tener un negocio virtual, podría representar un mayor margen de ganancias, siempre y cuando el comerciante esté preparado y familiarizado con el uso de la tecnología; caso contrario tendrá que contratar a un especialista en diseño y mantenimiento de sitios web o en redes sociales, lo cual implica también que esta persona debe de saber comunicarse con los potenciales clientes. El comercio electrónico permite vender sin la necesidad de pagar el alquiler de un local o contratar muchos vendedores o empleados; asimismo, se podrá ahorrar gasto de papelería y en otros insumos importantes que ocupa todo negocio físico. Tampoco tendrá que firmar los contratos en físico, lo que implica el ahorro en servicios de notarios para que legalicen las firmas.

Otro efecto económico que la contratación y comercio electrónicos pueden brindarle al comerciante es que puede maximizar su tiempo, lo cual se traduce en mayores ganancias, pues el uso de la tecnología permite que las empresas puedan establecer transacciones comerciales en un mismo sitio web o redes sociales.<sup>127</sup> Sin embargo, esta ventaja no es solo para el comerciante, ya que el consumidor también ahorra tiempo y dinero, pues evita desplazarse hasta el local físico del comercio; a parte puede hacer comparaciones de precios y productos para ver que oferta le resulta más conveniente. Por ejemplo, si un consumidor está buscando irse de vacaciones y necesita un boleto de avión, puede fácilmente entrar a sitios web en donde le harán la comparación en unos segundos de la aerolínea que tiene un mejor precio y ofrece mayor comodidad, ejemplo de estos sitios son: Booking.com, Expedia, Kayak, Skyscanner, Edreams, Fly-scanner y Despegar.<sup>128</sup>

Un efecto del uso del comercio electrónico es que brinda la oportunidad al comerciante de tener una mayor publicidad, lo que significa que dependerá de su agilidad para ser mejor que la

---

<sup>126</sup> Rafael Mateu de Ros Cerezo y Juan Manuel Cendoya Méndez de Vigo, *Derecho de Internet: Contratación electrónica y la firma digital*, 168.

<sup>127</sup> “Banco Finandina: Ventajas del comercio electrónico para cada tipo de negocio”, acceso el 17 de mayo de 2021, <https://www.bancofinandina.com/finanblog/noticias/2020/04/20/ventajas-del-comercio-electronico>.

<sup>128</sup> Esta empresa está presente en varios países latinoamericanos, entre ellos está El Salvador. Tiene un sitio web bajo el dominio .SV, que es el utilizado por nuestro país. <https://www.despegar.com.sv/vuelos/>

competencia. Lo anterior se debe a una herramienta tecnológica que se llama analítica de datos<sup>129</sup>, la cual consiste en que cuando una persona ingresa en un sitio web, su actividad queda registrada; entonces el sitio recopila cookies<sup>130</sup> del usuario que pueden ser utilizadas para aumentar las ventas. Por ejemplo, si un usuario hace una búsqueda de determinado electrodoméstico, esa información será captada por su navegador; por lo que minutos después en las redes sociales o páginas web que este usuario visite, le aparecerán anuncios donde se ofertan lavadoras. Lo anterior, es un ejemplo de inteligencia artificial<sup>131</sup>.

### **2.3.2.2 PRINCIPALES FORMAS EN QUE SE REALIZA EL PAGO EN EL COMERCIO Y CONTRATOS ELECTRÓNICOS.**

En este apartado, se pretende mostrar los efectos de la tecnología en el comercio electrónico y su relación con los contratos que se perfecciona a través de estos medios. Como se ha venido sosteniendo, cuando se utiliza la palabra “efectos”, principalmente nos centramos en los beneficios que esta modalidad ofrece; uno de ellos es la diversificación de los medios de pago, ya que no solo se pueden hacer en efectivo o con tarjeta de crédito y débito.

Por pago se entiende aquella contraprestación a la que se ha comprometido la parte contratante a cambio de una prestación que puede consistir en la entrega de un bien o en la prestación de un servicio. En nuestro país, el pago se encuentra regulado en el Art. 1597, cual dice: *“La compraventa es un contrato en que una de las partes se obliga a dar una cosa y la otra a pagarla en dinero. Aquélla se dice vender y ésta comprar. El dinero que el comprador da por la cosa vendida, se llama precio.*

El pago también debe entenderse como un modo de extinguir obligaciones que las partes han adquirido; en otras palabras, el pago supone el cumplimiento concreto de la prestación, ya

---

<sup>129</sup> Según el sitio web del Banco de Finandina, “La analítica de datos es un proceso que examina conjuntos de datos para obtener conclusiones de utilidad sobre la información que contienen. Los datos son extraídos de variadas fuentes y se categorizan para analizar diferentes patrones de comportamiento. Para su funcionamiento utilizan tecnología como Machine Learning (ML) que es un subconjunto de inteligencia artificial vital para la analítica de dato y que involucra algoritmos que aprenden por sí mismo”. También se utiliza la minería de datos, que es un proceso que clasifica grandes cantidades de información con el fin de identificar patrones y descubrir relaciones de datos.

<sup>130</sup> Las cookies son un componente en los métodos de medición de las páginas web, son fragmentos de datos que se acumulan en un fichero de texto en el disco duro de los ordenadores. Se generan en los servidores web, cuya misión es enviar las cookies a los diferentes navegadores. Una vez instaladas, los navegadores retornan la información recogida sobre el comportamiento del usuario a los servidores, haciendo que el usuario vea en su navegador una información u otra. Las cookies tienen diversas funciones, una de ellas es reconocer al usuario, es decir, si alguien introduce su nombre y contraseña en una página web, la próxima vez que este acceda al sitio será reconocido automáticamente sin tener la necesidad de volver a identificarse. Otro uso de las cookies es para conocer el comportamiento de los usuarios, es decir, para personalizar la navegación y ofrecer publicidad relevante según la conducta del consumidor. Existen diferentes tipos, pero los más comunes son las temporales, estas son las que una vez que el usuario cierra el navegador desaparecen, y las permanentes, las cuales continúan una vez cerrado el navegador, pudiendo llegar a establecerse durante un tiempo ilimitado.

<sup>131</sup> La Inteligencia Artificial (IA) es la combinación de algoritmos planteados con el propósito de crear máquinas que presenten las mismas capacidades que el ser humano.

sea a través de la entrega de una cantidad de dinero o de alguna cosa que represente el valor de la prestación de un servicio<sup>132</sup>

Ahora bien, el pago electrónico se define como: *“todas aquellas operaciones de pago efectuado con una tarjeta de pista magnética o con un microprocesador incorporado, en un equipo Terminal de Pago Electrónico (TPE) o Terminal de Punto de Venta (TPV)”*.<sup>133</sup> Sin embargo, hay que tener en cuenta que no todo pago realizado a través de medios electrónicos, se deriva de un contrato electrónico, pues podría darse el caso que un contrato de compraventa de un bien celebrado en línea, pero se paga físicamente contra entrega del producto; asimismo, podría ser a la inversa, es decir que el contrato sea celebrado de forma tradicional, pero se haga el pago ya sea total o parcial, a través de un medio electrónico de pago, ya sea un POS o por internet.<sup>134</sup>

Una de las características esenciales del comercio, es el pago por los bienes y servicios prestados *“on line”* u *“off line”*, precisamente es por esta razón que los medios electrónicos de pago juegan una función primordial<sup>135</sup>. Algo que no puede obviarse es que el pago *on line* conlleva algunos riesgos que los consumidores y usuarios deberán de afrontar en la utilización de los medios electrónicos de pago, por ejemplo, el uso fraudulento de estos medios, la sustracción o suplantación de datos personales y bancarios, entre otros.

Actualmente hay diversos medios de pago electrónicos, aceptados en varias tiendas virtuales, sitios de Internet y negocios físicos. Estos medios agilizan las transacciones y tratan a medida les sea posible de brindar la seguridad necesaria para expandir el comercio electrónico.

Los medios electrónicos de pago son: *“mecanismos para efectuar la contraprestación consistente en el pago a través de Internet, ya que no es posible que el dinero en efectivo circule por la red; por ello se utilizan sistemas seguros que permitan al obligado a la contraprestación cumplirla cabalmente y al vendedor recibir el dinero por la prestación realizada, sea cual fuere la prestación”*.<sup>136</sup>

Las nuevas modalidades de pago son producto de las tecnologías de la información y comunicaciones, lo que han repercutido en el comercio electrónico y en las formas de contratación, trayendo como consecuencia la expansión de los tradicionales medios de pago que actualmente ya conocíamos.

Las modalidades de medios de pago utilizadas en el comercio electrónico se pueden clasificar en dos grupos:

---

<sup>132</sup> Ricardo Manuel Mata y Martín, *Los medios electrónicos de pago. Problemas jurídicos* (Granada: Comares, 2007), 169.

<sup>133</sup> Miguel Ángel Davara Rodríguez, *Manual de Derecho Informático* (Navarra: Aranzadi, 2004), 295.

<sup>134</sup> Damaso Javier Vicente Blanco, “Medios electrónicos de pago y jurisprudencia competente en supuestos de contratos transfronterizos en Europa (Los criterios de competencia judicial del derecho comunitario europeo y su aplicación a las relaciones contractuales involucradas en medios electrónicos de pagos)” (Conferencia: Los medios electrónicos de pago: Problemas jurídicos), p. 276.

<sup>135</sup> Francisco Javier García Más, *Comercio y firma electrónicos. Análisis jurídico de los servicios de la sociedad de la información* (Valladolid: Lex Nova, 2001), 197.

<sup>136</sup> Enrique Bernal Jurado, *El mercado español de tarjetas de pago bancarias: Situación actual y perspectivas* (Madrid: Civitas, 2001), 48.



En primer lugar, tenemos los medios de pago tradicionales, por ejemplo, dinero en efectivo, el contra reembolso, el cheque, la letra de cambio, el pagaré. Asimismo, pertenecen a esta lista las tarjetas de crédito y débito, y las transferencias bancarias, a pesar de que estas tres últimos, pertenecen a los medios electrónico de pago, es de resaltar que anteriormente ya se hacía uso de ellos.

En segundo lugar, tenemos a los medios de pago electrónicos. En esta categoría, se encuentran aquellos medios de pago creados especialmente para el comercio electrónico, ejemplo de ellos son: El cheque electrónico, la transferencia electrónica de fondos, los monederos electrónicos, medios de pagos a través de dispositivo móvil y el dinero electrónico.

### **2.3.2.2.1 Principales medios de pago**

Así como la tecnología ha cambiado la forma de hacer contratos y negocios, también ha logrado que se incrementen formas para realizar pagos, por lo que actualmente existe una diversidad de maneras para cancelar los bienes y servicios contratados.

#### **2.3.2.2.1.1 Tarjeta bancaria (crédito o débito)**

Las tarjetas de crédito o débito son los medios de pago más utilizados en Internet. Las tarjetas son instrumentos que permiten al usuario realizar compras en las tiendas virtuales, nacionales e internacionales; lo interesante es que el comprador pagará en su moneda nacional; por su parte el vendedor podrá disponer del cobro de bienes o servicios prestados sin la intermediación del dinero en efectivo. El problema con las tarjetas bancarias es que a pesar de que el cliente se proteja ante una eventualidad, mediante un seguro, no están exentas de tener problemas de seguridad.<sup>137</sup>

Otro inconveniente que representa el uso de tarjetas es que para que el comerciante de bienes o servicios pueda efectuar un cobro por Internet, es indispensable contratar o instalar una pasarela de pago que le permita verificar los datos del comprador. La pasarela de pago es *“un servicio que se implementa en las tiendas electrónicas, para facilitar a los clientes el pago. Dependiendo de la pasarela de pago que utilices en tu tienda, conseguirás una mejor o peor experiencia para tus clientes a la hora de pagar”*.<sup>138</sup>

#### **2.3.2.2.1.2 Contra reembolso**

Es un medio de pago utilizado en el comercio electrónico que implica uso de dinero metálico, ya que el pago de los productos se realiza off line, una vez que el vendedor u operador logístico hace la entrega del producto o presta el servicio. En este tipo de medio de pago

---

<sup>137</sup> Modesto Escobar Espinar, *El comercio electrónico. Perspectiva presente y futura en España* (Madrid: Retevisión, 2000), 131.

<sup>138</sup> “ActualidadeCommerce: Que es y cómo funciona la pasarela de pago en ecommerce”, acceso el 18 de mayo de 2021, <https://www.actualidadecommerce.com/que-es-y-como-funciona-la-pasarela-de-pago-en-ecommerce/>. En El Salvador, las principales pasarelas de pago son: BAC Credomatic, Safety Pay, PayPal y 2Checkout.

intervienen tres sujetos: usuario, vendedor y operador logístico que hace la entrega o preste el servicio, dependiendo de qué tan grande sea el comercio contratado. La crítica a este método de pago es la necesidad de recoger físicamente el dinero en efectivo por parte de la persona que realiza la entrega o prestó el servicio.<sup>139</sup>

#### **2.3.2.2.1.3 Transferencia electrónica de fondos**

La transferencia electrónica de fondos es *“el servicio que permite realizar pagos entre clientes de distintos bancos, mediante transferencias electrónicas de fondos. Los usuarios a través de su banco podrán ordenar transferencias de fondos a terceros que tengan su cuenta en cualquier banco”*.<sup>140</sup> Las transferencias electrónicas de fondos representan una gran variedad de operaciones. Por ejemplo, las realizadas por tarjetas de crédito o débito, van desde el retiro de dinero en cajeros automáticos, operaciones de pago en los terminales de puntos de venta (TPV) mediante POS, transferencias a cuentas de terceros, pago de bienes y servicios, pagos de tarjetas de crédito, transacciones en comercios electrónica, etc. El uso de este tipo de medio de pago electrónico se hizo más popular con la llegada de la pandemia Covid-19, pues la mayoría de los países a nivel mundial fijó cuarentenas en donde limitó la circulación de personas, por ello, los bancos comenzaron a ofrecer servicios de cuentas en líneas, que podía utilizarse en una computadora o en celular, mediante aplicaciones, solo bastaba solicitar el servicio, esperar su aprobación para la asignación de un usuario y contraseña, y tener una cuenta bancaria. Lo anterior, hizo más fácil el pago de servicios, préstamos bancarios, hacer recargas de saldo para llamadas de celular, compras de productos, entre otras gestiones.

Entre las ventajas al utilizar las transacciones electrónicas de fondos, están: 1) Puede reducir el riesgo de pérdida o robo, ya que elimina la necesidad de portar el dinero físico; 2) Las operaciones pueden efectuarse de forma relativamente rápida, salvo que sea una transacción interbancaria que pueda demorar hasta el día siguiente o más; 3) La persona que desea efectuar la operación no debe invertir tiempo en trasladarse hasta un cajero o agencia bancaria; 4) Se pueden realizar operaciones incluso hacia cuentas en el extranjero. No obstante, aportar grandes beneficios, también, existen desventajas como las siguientes: 1) Son transferencias difíciles de realizar para una persona que no está familiarizada con los medios electrónicos o Internet; 2) En ocasiones, este tipo de operaciones generan una comisión adicional, con lo cual tendría que evaluarse el costo-beneficio de hacer la operación en línea o de forma presencial; 3) Los datos bancarios de los usuarios pueden ser vulnerados por un hacker o un malware financiero (programa que roba la información)<sup>141</sup>.

#### **2.3.2.2.1.4 Cheque electrónico**

---

<sup>139</sup> José Antonio Vega Vega, *Contratos electrónicos y protección de los consumidores* (Madrid: Reus, S. A., 2005), 348.

<sup>140</sup> “Banco de México: Transferencia electrónica de fondos (TEF)” acceso el 18 de mayo de 2021, <https://www.banxico.org.mx/sistemas-de-pago/tef-transferencias-banco-mexi.html>.

<sup>141</sup> “Economipedia: Transferencia electrónica de fondos”, acceso el 18 de mayo de 2021, <https://economipedia.com/definiciones/transferencia-electronica-de-fondos.html>.

El cheque electrónico, el cual representa la mutación del cheque de papel al soporte electrónico, sustituyendo el talonario de cheques tradicional por una chequera electrónica de bolsillo. Este sistema de cheque electrónico se basa en la criptografía asimétrica (clave pública) y la firma electrónica, con la finalidad de garantizar la confidencialidad y la autenticidad.<sup>142</sup>

El funcionamiento de un cheque electrónico es similar al de un cheque de papel. Sin embargo, para su funcionamiento es imprescindible que el usuario tenga una chequera electrónica, que consiste en una tarjeta de tamaño normal, la cual contiene datos y se inserta en un slot que puede ser incorporado en la mayoría de las computadoras portátiles que se ofrecen en el mercado.

La chequera electrónica es un dispositivo electrónico que contiene herramientas de cifrado, los certificados, los servicios públicos para desbloquear software y servicios públicos para llevar a cabo otras funciones. También puede contener instrucciones para mantener un registro seguro de las transacciones. Este tipo de medio de pago en el comercio electrónico a través de Internet funciona de la siguiente forma: el usuario ingresa el número de ruta del banco y el número de su cuenta, así como su nombre, apellido, dirección y teléfono. Al instante se aprueba la transacción directamente en línea y el dinero es transferido a la cuenta del comerciante.

En nuestro país aún no se cuenta con este sistema de pago, pero según una publicación en la sección de economía de la Prensa Gráfica<sup>143</sup>, el Banco Central de Reserva ha anunciado que trabaja en la elaboración del anteproyecto de la ley de los sistemas de pago y liquidación de valores, que busca digitalizar el intercambio de cheques. Lo anterior es un avance en lo concerniente a la circulación de los cheques, pero aún falta mucho para que pueda implementarse una chequera electrónica.

Un dato relevante para concluir con la idea anterior es que en nuestro país ya fue aprobada una Ley de Títulos Valores Electrónicos, la cual fue publicada el día 12 de enero de 2021, en el Diario Oficial, pero entrará en vigencia un año después de su publicación, es decir el 12 de febrero de 2022.

#### **2.3.2.2.1.5 Monedero electrónico**

El monedero electrónico es una tarjeta inteligente prepago que contiene un microchip incorporado que se carga con una determinada cantidad de dinero, regularmente las cantidades no son muy altas, ya que el objetivo es que se efectúen pagos o compras hasta agotar el saldo disponible, pudiendo ser recargado o desechado. Estos monederos electrónicos, son los que comúnmente conocemos como gift cards o certificados de regalo con los que se puede comprar

---

<sup>142</sup> Isabel Ramos Herranz, "Cheques electrónicos", *Revista de Derecho Mercantil (RDM)*, n. 229, 1998): 1223.

<sup>143</sup> Karla Alfaro, "Buscan digitalizar el intercambio de cheques", *La Prensa Gráfica* (21 de enero de 2021). "Sin duda la pandemia por covid-19 nos ha obligado reconocer la importancia de digitalizar los procesos y la aceleración a la innovación. Buscaremos realizar el truncamiento de los cheques, procedimiento por el cual, el intercambio físico de estos se elimina siendo reemplazados por los registros electrónicos y la imagen de los cheques", manifestó el presidente del Banco Central de Reserva de El Salvador, Douglas Rodríguez.

en algunos supermercados, cafeterías, restaurantes y almacenes que han implementado este sistema.

Para Plaza Penadés, el monedero electrónico son “*tarjetas de prepago que contienen un fondo de pago materializado en un chip que tienen incorporado, en el que se almacenan elementos o unidades de valor que previamente se han incorporado con cargo a la cuenta propia o mediante su cargo con efectivo, y siempre por un importe determinado que permite ir pagando hasta que dicho importe se agote, pudiendo ser recargable o desechable; con lo cual, y sus propias características, están diseñadas para pequeños pagos en efectivo*”.<sup>144</sup>

El uso del monedero electrónico como medio de pago no requiere respaldo o intervención de alguna entidad financiera como sucede con las tarjetas de crédito o débito; es más, la mayoría de estos monederos son al portador, y no se exigen mayores formalidades a la hora de disponer del saldo.

#### **2.3.2.2.1.6 Dinero electrónico**

El término dinero electrónico se ha vuelto popular en estos últimos años. Tal situación hace que existan diversas definiciones proporcionadas por los especialistas en la materia.<sup>145</sup> Algunos autores, definen el dinero electrónico como “*el instrumento de pago reflejado en un soporte informático y que a través de las transferencias electrónicas de fondos persigue la misma finalidad que el dinero tradicional, dependiendo la efectividad de este de su realización*”.<sup>146</sup>

Otra definición de dinero electrónico es la que aporta De Miguel Asensio, quien lo define como “*un valor monetario cargado y almacenado en un soporte electrónico, normalmente una tarjeta inteligente o una memoria de ordenador*”<sup>147</sup>.

El uso de dinero electrónico se ha vuelto tan común, que existen varios tipos, que se clasifican mayoritariamente en dos sistemas: El primero de ellos, es el basado en un software (software-based), que son aquellos que funcionan a través de la instalación de un programa en el ordenador; ejemplo de ello son: E-cash, Millicente, Hal-cash, Paypal, Moneybooker, y Google Checkout. En segundo lugar, están los sistemas basados en hardware, como *Cybercash*.

El dinero electrónico es utilizado realizar operaciones alrededor de todo el mundo; este se diferencia de las criptomonedas, porque en la mayoría de las ocasiones utiliza sistemas bancarios electrónicos y se monitorea a través del procesamiento vía web e Internet, mientras que las criptomonedas no están reguladas ni son supervisadas por las superintendencias de sistema financiero de cada país. Otra particularidad del dinero electrónico y que hace que se distinga de otras formas de dinero digital es que requiere de una infraestructura contractual que asigne responsabilidades entre las partes y contenga mecanismos para convertirlo en dinero corriente,

---

<sup>144</sup> Javier Plaza Penadés, *Contratación electrónica y pago electrónico en el derecho nacional e internacional* (Valencia: Tirant Lo Blanch, 2003), 457.

<sup>145</sup> Apolonia Martínez Nadal, *El dinero electrónico. Aproximación Jurídica* (Madrid: Civitas, 2003), 50.

<sup>146</sup> Valentín Carrascosa López, María Asunción Pozo Arranz y Eduardo Pedro Rodríguez de Castro, *La contratación informática: El nuevo horizonte contractual*, 3a Ed. (Granada: Comares, 1999). 34.

<sup>147</sup> Pedro Alberto De Miguel Asensio, *Derecho privado de Internet* (Madrid: Civitas, 2002), 436.

aunque éstos no se utilicen en la práctica; es decir, las obligaciones que genera el dinero electrónico son análogas a las que generan las transacciones de documentos representativos de dinero.<sup>148</sup>

### **2.3.2.2.1.7 Las criptomonedas.**

Las criptomonedas “*son archivos, bits con datos —como los populares PDF o MP3— que buscan cumplir todas las funciones que se le asignan al dinero tradicional, pero usando internet como medio de transmisión*”.<sup>149</sup>

En la actualidad existen una gran cantidad de criptomonedas en la web, ya que hay tiendas virtuales, sitios de videojuegos, aplicaciones, entre otros, que tienen su propia moneda virtual de uso exclusivo en sus sitios web y aliados comerciales. Asimismo, existen criptomonedas que cualquier persona, independientemente de su ubicación geográfica, puede adquirir, como si se tratase de acciones de una compañía, las cuales se compran regularmente en dólares y se transforman a criptomonedas. A continuación, se plasmará un listado de las principales criptomonedas utilizadas en el año 2021<sup>150</sup>.

#### **Ethereum (ETH)**

Es la criptomoneda creada por en el año 2015 por Vitalik Buterin, en la red Ethereum. Expertos aseguran que aún no ha llegado a su máximo valor, pero su crecimiento en su precio y capitalización de mercado, alcanzó un récord el día 12 de mayo 2021, superando en capitalización bursátil a Walt Disney, Walmart, Bank of America y PayPal<sup>151</sup>.

Etherum, al igual que otras criptomonedas, utiliza un libro digital compartido donde se registran todas las transacciones. Este libro es de acceso público y muy difícil de modificar a posteriori. A este libro contable digital se denomina blockchain o cadena de bloques, y se construye a través del proceso de minería de datos.

El *blockchain* de Ethereum permite crear software para gestionar las transacciones y automatizar ciertos resultados, a este software se conoce como contrato inteligente, el cual sirve para asegurar que los términos descritos se cumplan escribiéndolos en código. Estos son programas que automáticamente ejecutan el contrato una vez que las condiciones predefinidas se cumplen, eliminando el retraso y el coste que existe al ejecutar un acuerdo de manera manual.

#### **Bitcoin (BTC)**

---

<sup>148</sup> Miguel Marcos Alberca Moreno, “Criptomonedas y dinero electrónico”, Sánchez Garrido Abogados (blog), 01 de julio de 2019, <https://www.sanchezgarridoabogados.com/criptomonedas-y-dinero-electronico/>.

<sup>149</sup> Agustín Barroilhet Díez, “Criptomonedas, economía y derecho”, *Revista Chilena de Derecho y Tecnología*, Vol. 8 n.1 (2019): 31, <http://dx.doi.org/10.5354/0719-2584.2019.51584>.

<sup>150</sup> “Finanzas y Economía: Las 15 mejores criptomonedas que puedes adquirir en marzo de 2021” acceso 21 de mayo de 2021, <https://www.finanzas.com/las-15-mejores-criptomonedas-que-puedes-adquirir-en-marzo-de-2021>.

<sup>151</sup> “IProup: Ethereum no tiene freno: Su capitalización de mercado ya sobrepasa a la de los gigantes del rubro financiero”, acceso 21 de mayo de 2021, <https://www.iproup.com/economia-digital/22830-ethereum-su-capitalizacion-supera-a-gigantes-financieros>.

Esta criptomoneda se lanzó al mercado en el año 2009, por un desarrollador conocido bajo el seudónimo de Satoshi Nakamoto, quien tenía la visión de que fuera utilizada para permitir el pago en dinero electrónico directamente de una persona a otra, sin la necesidad de una autoridad central para validar esta transacción.

Hasta esta fecha, es la criptomoneda que actualmente tiene el precio más alto en el mercado, pero no logra superar a Ethereum en cuanto al potencial de dejar buenas ganancias. En enero del presente año cada bitcoin tenía el valor de \$40,000; sin embargo, debido a que China impuso restricciones a las criptomonedas, prohibiendo a partir del día 18 de mayo de 2021, que las instituciones financieras y las empresas ofrezcan servicios relacionados con transacciones de criptomonedas; esto provocó que el precio del bitcoin cayera un 20% aproximadamente. Según la fuente consultada, el valor actual es de \$34,000.<sup>152</sup>

Desde el año dos mil diecinueve, China declaró ilegal el comercio de criptomonedas, debido a que, según el gobierno necesitaba frenar el lavado de dinero. No obstante, a lo anterior, las personas aún pueden hacer transacciones con monedas como el bitcoin en línea, pero con la advertencia de tres organizaciones respaldadas por el Estado: la Asociación Nacional de Finanzas de Internet de China, la Asociación Bancaria de China y la Asociación de Pagos y Compensación de China, en donde manifestaron que los consumidores no tendrían protección en caso de incurrir en pérdidas por transacciones en criptomonedas.

En El Salvador, se utiliza esta criptomoneda. Según la sección “El economista” que se publica en La Prensa Gráfica “Alrededor de unas 3,000 personas y 30 negocios en la playa El Zonte, y otras zonas turísticas aledañas, utilizan esta plataforma de pagos y han creado una dinámica económica alternativa”.<sup>153</sup>

El bitcoin se comenzó a utilizar en la playa El Zonte, ubicada en el departamento de La Libertad, desde hace un año y medio; la iniciativa surgió como una economía alternativa llamada Bitcoin Beach, basada en el uso de criptomonedas. En ese lugar, cualquier persona que posea esta criptomoneda, puede hacer sus compras en las tiendas, pupuserías, tortillerías, hoteles y restaurantes.

La iniciativa fue idea del estadounidense Michael Peterson, luego la plataforma fue creciendo, por lo que, según el artículo citado, hoy en día unas 3,000 personas y 30 negocios en playa El Zonte y otras zonas cercanas están utilizando la plataforma de pagos; además si una persona quiere cambiar su saldo de bitcoin por dólares en efectivo, o viceversa, existe un cajero electrónico que tiene un límite de transacción de \$800 por día.

El ocho junio de dos mil veintiuno, la Asamblea Legislativa decretó la Ley Bitcoin, con un total de 10 artículos. Dicha ley tiene como objeto la regulación del bitcoin como moneda de curso legal en El Salvador, la cual podrá ser utilizada todo tipo de transacciones y a cualquier

---

<sup>152</sup> “BBC NEWS: La bofetada de China a las criptomonedas que hizo desplomarse al bitcoin”, acceso el 21 de mayo de 2021, <https://www.bbc.com/mundo/noticias-57165797>. La mencionada página web pertenece a la British Broadcasting Corporation (Corporación Británica de Radiodifusión), quien presta el servicio público de radio, televisión e internet de Reino Unido, con más de nueve décadas de trayectoria y con corresponsales a nivel mundial.

<sup>153</sup> Leonel Ibarra, “Comercio con bitcoin conquista playa El Zonte de El Salvador”, *La Prensa Gráfica* (22 de febrero de 2021).

título que las personas requieran realizar. Esta Ley tiene previsto entrar en vigencia en el mes de septiembre del año dos mil veintiuno, según fue publicado en el Diario Oficial; además el día 07 de septiembre de ese mismo año, se lanzó la aplicación Chivo Wallet, la cual es una billetera virtual, en donde los salvadoreños podrán hacer uso de este criptoactivo.

### **Binance Coin (BNB)**

Es una criptomoneda emitida en el año 2017 en China, bajo el respaldo de Binance, la mayor casa de cambio de criptomonedas en el mundo.

### **Dash (DASH)**

Esta criptomoneda es popular, ya que permite el envío de fondos de manera totalmente anónima. Dash se ha popularizado en América Latina, particularmente en Venezuela que es el país en donde más se utiliza.

### **Zcash (ZEC)**

Es una criptomoneda que pone mucho énfasis en la privacidad de las transacciones. Los expertos esperan un alza de precio de esta criptomoneda en la segunda mitad del año.

### **Tezos (XTZ)**

Actualmente Tezos perdió un gran porcentaje de su valor; sin embargo, los expertos indican que tendrá un incremento significativo de su precio en este año.

### **Ripple (XRP)**

Esta criptomoneda ha sido polémica, debido a que se ha visto envuelta en un lío legal en los Estados Unidos. A pesar de eso, los expertos tienen una gran expectativa en que Ripple gane en el caso, lo cual sería positivo, ya que ayudaría a incrementar el precio de esta criptomoneda.

### **Cardano (ADA)**

El Cardano fue creado por Chales Hoskinson, en Suiza, su desarrollo es supervisado por la Fundación Cardano. En febrero de este año, se colocó en el tercer lugar por capitalización de mercado entre las diferentes criptomonedas, demostrando estabilidad y un crecimiento constante en su precio.

### **Litecoin (LTC)**

A pesar de que al inicio del auge de criptomonedas se colocaba entre las mejores, los expertos dicen que el Litecoin, se ha rezagado un poco, pero todavía se puede obtener ganancias con su adquisición,

### **Bitcoin Cash (BCH)**

Esta criptomoneda perdió mucho de su capitalización de mercado en un tiempo relativamente corto, pero según los expertos en la materia, se espera un incremento de su precio a final del año.

### **Stellar (XLM)**

Esta criptomoneda se ha catalogado como la rival de Ripple. Lo relevante de Stellar es que Ucrania planea usar la tecnología de esta criptomoneda para desarrollar una moneda digital de su banco central.

### **Neo (NEO)**

Fue creada en febrero de 2014, cuando la compañía Onchain creó AntShares<sup>154</sup>, en la búsqueda de consolidar una plataforma blockchain que tuviera las mismas o mejores capacidades de Ethereum a la hora de realizar smart contract y procesar transacciones. Durante el año 2017, su precio por moneda pasó de los \$0.14 a casi \$200.00, manteniéndose al alza.

### **EOS (EOS)**

A partir del año 2020, esta moneda ha tenido auge, tanto es así que, en febrero de este año, esta criptomoneda experimentó una subida de precio. Algo importante que resaltar es que EOS es un rival fuerte contra Ethereum en el área de contratos inteligentes.

### **TRON (TRX)**

La plataforma tiene su sede en Singapur y está regulada dentro de las leyes del país asiático, TRON se perfila como un rival de Ethereum en el área de finanzas descentralizadas, siendo una criptomoneda china que nació en septiembre de 2017, su creador se llama Justin Sun.

### **IOTA (MIOTA)**

La idea detrás de esta criptomoneda es usar el Internet de las Cosas para que los objetos conectados realicen micro pagos por servicios utilizados. Esta idea ha resultado muy atractiva, perfilándose como algo prometedor que puede dejar buenas ganancias.

Las criptomonedas no se materializan en papel o en tarjetas de crédito, todo está en la red, en carteras virtuales protegidas mediante una cadena de bloques, o base de datos, que como anteriormente se dijo, recibe el nombre de Blockchain; a estas carteras se les reconoce por su nombre en inglés *wallet* (billetera), en donde se registran todas las operaciones realizadas por cualquier persona que tenga una criptomoneda.

El uso de criptomonedas es un ejemplo de contrato electrónico, por ejemplo, Bitcoin ha afirmado que *“de la misma manera que nadie controla la tecnología detrás del correo electrónico, Bitcoin tampoco tiene propietarios”*. Por ello, aunque los programadores mejoran o modifican su software, no pueden hacer un cambio sin el consentimiento de todos los clientes.<sup>155</sup>

Dicho lo anterior, es de recalcar que utilizar criptomonedas tiene muchas ventajas como las siguientes: 1) Son monedas globales, lo que significa que estas monedas virtuales no están reguladas por ningún tipo de organización gubernamental, como puede ser el Estado, bancos, instituciones financieras o empresas, por lo que permite que puedan utilizarse en cualquier parte del mundo. 2) Son seguras, ya que, según expertos, es imposible la falsificación o duplicación de las criptomonedas debido a una sofisticada combinación de técnicas criptográficas probadas. Además, cada persona cuenta con unas claves criptográficas que son necesarias para realizar cualquier tipo de operación digital. 3) Algunas criptomonedas son deflacionarias, como Bitcoin o Litecoin que han limitado la emisión de sus monedas virtuales. En el caso de Bitcoin, a 21

---

<sup>154</sup> “Bit2me Academy: ¿Qué es la criptomoneda Neo (Neo)?”, acceso 22 de mayo de 2021, <https://academy.bit2me.com/que-es-neo-criptomoneda/>

<sup>155</sup> “Empresa actual.com: Criptomonedas: Qué son, ventajas y desventajas”, <https://www.empresaactual.com/criptomonedas-que-son-ventajas-y-desventajas/>



millones y Litecoin a 84 millones. Esto las convierte en criptomonedas deflacionarias, ya que la emisión de estas divisas digitales se reduce con el tiempo.4) Poseen transacciones irreversibles, o sea que, al utilizar las criptomonedas, ningún tercero puede cancelar o modificar una transacción ya realizada. Lo anterior está permitido debido a que no están reguladas por un órgano central que pueda acceder a las mismas. 5) Se caracterizan por su inmediatez, la cual es una característica de los contratos y del comercio electrónico, con esta modalidad de pago se agiliza los procesos de cambio, sobre todo entre bancos de países que no dispongan de tratados entre sí, y tengan que pasar por un banco central, haciendo que los procesos de pago se retrasen varios días. 6) Las transacciones son transparentes, es decir, todas las transacciones realizadas a través de Blockchain son públicas, el archivo de la cadena de bloques se guarda en múltiples ordenadores de una red, y no en un solo lugar. Así, este tipo de almacenamiento le permite que sea legible para todos los usuarios, haciéndolo transparente y difícil de alterar.

Ahora bien, es importante referirse también a las desventajas,<sup>156</sup> por ejemplo: 1) Existe una alta probabilidad de pérdida de dinero, en caso de olvido de la contraseña para acceder a la billetera virtual. 2) Las criptomonedas no tienen regulación, a pesar de que en algunas regiones como en la Unión Europea, ya están trabajando en su regulación, existiendo varias directivas pendientes de aprobación. 3) Las transacciones con criptomonedas, regularmente no son gravadas de impuesto, lo que conlleva un riesgo fiscal, debido a que mientras más se utilice este tipo de dinero, menos transacciones con dinero material se presentarán y al fisco le sería imposible cobrar tributos. 4) Aún existe desconfianza en los potenciales usuarios, por los fraudes que puedan darse debido al desconocimiento del tema; además existen dudas sobre las ganancias que generan y como realizar transacciones. Y 5) Por último, las fluctuaciones de precios en las criptomonedas podrían generar temor a los inversionistas ya que existe la probabilidad de comprar estas monedas por miles de dólares y que de un día para otra se reduzca de manera exorbitante.

### **2.3.3 EFECTOS FISCALES DE LA CONTRATACIÓN Y EL COMERCIO ELECTRÓNICOS.**

No todo contrato electrónico está sujeto a ser tomado como un hecho generador de tributos; pero sí toda actividad de comercio electrónico, debería de ser objeto de pago de impuestos. Como lo afirma María Elena Armas<sup>157</sup>, al referirse al comercio electrónico: *“Fundamentalmente estamos ante un medio que permite la producción, publicidad, venta y distribución de productos a través de las redes de telecomunicaciones, pero en especial las referidas al uso de Internet. El objetivo primordial entonces, será la venta y compra de bienes y servicios, lo que hace posible la transformación del comercio”*.

El desarrollo del comercio electrónico conlleva la necesidad de emitir normas que lo regulen; sin embargo, en la práctica es difícil tener una regulación específica debido a la naturaleza cambiante de la tecnología y la dificultad de aplicar normas nacionales a problemas de índole global, debido a que las transacciones se hacen en línea. No obstante, lo anterior los

---

<sup>156</sup> *Ibíd.*

<sup>157</sup> María Elena Armas A., “La tributación y el comercio electrónico”, *Revista Telos*, Vol. 8, n.3 (2006): 531, <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99318788011>.

gobiernos locales deben de ingeniársela para evitar restricciones al desarrollo del comercio electrónico, pues esto genera grandes ganancias a los comerciantes, y en caso de que se puedan gravar este tipo de operaciones realizadas por medios electrónicos, representaría buenos ingresos para las arcas del Estado.

El Art. 11 del Código Tributario<sup>158</sup>, nos brinda una definición de Tributos:” *son las obligaciones que establece el Estado, en ejercicio de su poder de imperio cuya prestación en dinero se exige con el propósito de obtener recursos para el cumplimiento de sus fines*”. Precisamente, la obtención de recursos para cumplir con los fines estatales, es el principal objetivo de los tributos, y por ende revisten importancia.

Según un trabajo de investigación realizado en la Facultad de Economía de la Universidad de El Salvador, con la llegada del comercio electrónico, la generalización del uso de las tecnologías de la información y el uso de contratos electrónicos en las transacciones en línea, pueden dar lugar a tres tipos de consecuencias económicas que pudieran provocar una disminución de la recaudación tributaria: “a) El comercio electrónico puede dar lugar a un proceso de desintermediación que convierta en innecesarios algunos negocios. Si el negocio desaparece, la tributación en fuente desaparece con él. b) El comercio electrónico permitirá un proceso de centralización de determinadas funciones en la empresa al hacer rentables procesos que antes no lo eran. Y c) El comercio electrónico va a provocar que una disminución de la presencia física del oferente en el país de consumo al permitir alcanzar los mismos logros sin necesidad de inversiones”.<sup>159</sup>

Lo anterior podría repercutir en los montos de impuestos recaudados anualmente, ya que, si no se hace algo para regular el pago de impuestos por transacciones en línea, muy pronto muchos dejarán de comprar de la forma tradicional para ahorrarse el impuesto; es más, en algunos comercios, incentivan a los consumidores a comprar en línea, diciendo claramente que al producto o servicio se le ha descontado el IVA y los cargos por comisiones.

En El Salvador, según lo manifestó el Ministro de Hacienda en una conferencia de prensa publicada en un periódico,<sup>160</sup> se pretende gravar los servicios de comercio electrónico o e-commerce, que no están tributando actualmente. Especificando que el comercio electrónico son todas las actividades comerciales que se realizan utilizando tecnología; además el ministro aclaró que la retención del impuesto se aplicaría en el destino, o sea en la persona que compra bienes o servicios a los comerciantes formalmente inscritos y no a las ventas hechas por personas individuales en plataformas como Facebook, Instagram o Twitter.

Por último, afirmó que no se pretendía subir al Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA), sino que una medida en la que el gobierno está pensando es en hacer efectivo el uso de factura electrónica, ya que, a pesar de contar con una Ley

---

<sup>158</sup> Código Tributario (El Salvador: Asamblea Legislativa, 2001).

<sup>159</sup> Sandra Guadalupe de Paz Portillo, Luisa Tatiana Salgado Quintanilla y Jaira Lisbeth Tutilla Argueta, “Operaciones de comercio electrónico y su incidencia tributaria” (tesis de grado, Universidad de El Salvador, 2010), 52.

<sup>160</sup> Magdalena Reyes, “Usuarios pagarán por los impuestos al comercio electrónico”, El Diario de Hoy (18 de mayo de 2021).

de Factura Electrónica, todavía no se ha concretado su ejecución. En la Ley de Comercio Electrónico también se regula la emisión de factura electrónica en el Art. 6.

En la recaudación de tributos, el sujeto activo es siempre el Estado, según lo establece el Art. 19 CT; y el sujeto pasivo de la obligación tributaria es el contribuyente, de conformidad al Art.30 CT. Mientras que el hecho generador se regula en los Arts. 58 y 62 CT; asimismo el Código Tributario regula una base imponible que consiste en la cuantificación monetaria sobre la cual se calcula el impuesto, en el comercio electrónico la base imponible estará dada por el precio del bien o servicio que se comercializa electrónicamente.

En cuanto a la Ley de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA), esta no prohíbe manifiestamente hacer una facturación electrónica; sin embargo, sí necesita de un respaldo en papel para las transacciones necesaria para el otorgamiento de un crédito fiscal, lo cual es necesario resolver a través de una regulación que se adapte a los cambios surgidos debido al uso de la tecnología.

En palabras del Ministro de Hacienda: “Más que gravarlo es aplicar lo que ya existe”; sin embargo, el problema es más complejo de lo que parece, ya que los contratos y el comercio electrónico no se realiza solo en el territorio nacional, sino que en ocasiones estarán involucradas personas de nacionalidad extranjera, lo cual hace casi imposible que se les exija pagar tributos por transacciones electrónica, pero si se les exige un tributo de importación de bienes al país. En ese sentido, también es necesario, ser cautelosos en cuanto a la doble tributación, ya que esto podría generar desinterés en hacer compraventas de productos o servicios salvadoreños.

A manera conclusiva, puede decirse que, posiblemente el impuesto a la transferencia de bienes y a la prestación de servicios sea posible de gravar, ya que quien lo paga es el consumidor; no así el impuesto sobre la renta<sup>161</sup> que grava las ganancias obtenidas por una persona ya sea natural o jurídica, debido a que no habrá forma en que se pueda controlar que realizó una transacción económica que le produjo ganancias, sobre todo si fue cancelada con dinero electrónico o con criptomonedas.

#### **2.3.4 EFECTOS PENALES QUE PUEDEN DERIVARSE DEL MAL USO DE LA CONTRATACIÓN Y EL COMERCIO ELECTRÓNICOS**

Con la tecnología se han cambiado muchas cosas, como la compra y venta de productos o de servicios a través de medios electrónicos. Actualmente es bastante común que existan compraventas a través de Internet, disminuyéndose los costos y prescindándose de intermediarios; es más podría afirmarse que los comerciantes están haciendo lo posible para que sus potenciales clientes compren por este medio, ya que lanzan ofertas exclusivas para compras en líneas, que van desde grandes descuentos hasta brindar regalías o tasa cero intereses. Sin

---

<sup>161</sup> Ley de Impuesto Sobre la Renta (El Salvador: Asamblea Legislativa, 1992). En el Art. 1, se regula el hecho generador: “La obtención de rentas por los sujetos pasivos en el ejercicio o periodo de imposición de que se trate, genera la obligación de pago del impuesto establecido en esta Ley”. Se entiende por renta obtenida, todos los productos o utilidades percibidos o devengados por los sujetos pasivos, ya sea en efectivo o en especie y provenientes de cualquier clase de fuente.

embargo, no todo es positivo, pues la delincuencia también ha adoptado esta herramienta tecnológica como medio y objeto de actos ilícitos.

Según un artículo de Martín Pecoy Taque<sup>162</sup>, publicado por la revista brasileña Prisma Jurídico, son básicamente cuatro conductas las que los Estados pretenden punir en derecho comparado: 1) Incumplimientos contractuales y delito de estafa informática, 2) falsificación de documentos electrónicos, 3) publicidad engañosa, y 4) sustracción de datos personales. Las cuales se analizarán con el derecho salvadoreño vigente.

La primera conducta es incumplimientos contractuales y delito de estafa, el cual, según el autor citado en el párrafo anterior, se da cuando transcurre un plazo, luego de que el consumidor pagó el precio, pero no recibió el producto que compró; es ahí en donde el comprador se pregunta ¿Qué hacer? ¿Dónde o ante quién acudir? ¿Cómo recuperar su dinero? En nuestro país, lo primero que se nos ocurre es consultar con un abogado o ir a la Defensoría del Consumidor; otros en cambio, pensarán en el ámbito penal.

El detalle a resaltar, sobre esta situación es que posiblemente no estemos ante un incumplimiento de contrato sino ante una estafa informática, en donde se utiliza la tecnología como herramientas para inducir en error a los usuarios de internet que aún no han comprendido que no todo lo que es publicado en los sitios web es real. Por ejemplo, las famosas y frecuentes publicaciones del siguiente mensaje: *“Felicitaciones usted es el visitante 1.000.000. Haga click aquí para cobrar su premio”* o *“Usted ha ganado el nuevo Iphone en nuestro sorteo mensual. Haga click aquí para cobrar su premio”*.

Otra forma utilizada para realizar estafas es lo que se conoce como phishing o simulación de identidad on line<sup>163</sup> que podría describirse como: *“Una técnica de ciberdelincuencia que utiliza el fraude, el engaño y el timo para manipular a sus víctimas y hacer que revelen información personal confidencial”*. Las formas más comunes en que se utiliza son: *“I. Copia idéntica de un sitio web y solicitud de autenticación o actualización de datos (cambio de nombres del sitio original para que sean similares, o uso de rutinas de javascript para que se apliquen al abrir el sitio original, sobrescribiendo la dirección real en la del sitio web simulado). II. Spoofing o ataque homógrafo (el nombre de dominio es muy similar al original, por ejemplo, cambiando la letra “I” por el número “1”, una diferencia casi imperceptible para el usuario). III. Lavado de dinero a través de ofertas de trabajo en casa con alta rentabilidad (se ofrece en Internet grandes sumas de dinero a quien identifique su número de cuenta para el pago)”*. Indudablemente, todo usuario de internet hemos estado frente a más de alguna de estas amenazas.

La mayoría de las acciones antes mencionadas, pueden ser realizadas utilizando virus informáticos, que generen ventanas de autenticación ficticias para engañar al usuario con el propósito de que revele su información. Por ejemplo, hay páginas web que por el pago de cantidades de entre veinte y cincuenta dólares, ofrecen conseguir la contraseña de un correo electrónico o aplicaciones como Facebook; este tipo de estafadores crean un link para que el

---

<sup>162</sup> Martín Pecoy Taque, “Delito en el comercio electrónico”, *Revista Prisma Jurídico*, Vol. 10 n.1 (2011): 210, <https://www.redalyc.org/pdf/934/93420939012.pdf>

<sup>163</sup> “Avast Academy: Guía esencial del phishing: Cómo funciona y cómo defenderse”, acceso 24 de mayo de 2021, <https://www.avast.com/es-es/c-phishing>

usuario introduzca su usuario y contraseña, pensando que es la página de la aplicación, pero en realidad es una página falsa, con el objetivo de capturar los datos del usuario.

Una acción que también debe de regularse es la falsificación de documentos electrónicos, entendiéndose esta como modificación o suplantación del documento original, algo que es bastante común en internet. Por ello, en una publicación realizada en el sitio web de una revista empresarial y laboral de Bogotá<sup>164</sup>, brindan los siguientes consejos para evitar ser víctima de esta modalidad de robo de información para posteriormente falsificar documentos electrónicos: 1. Poner contraseñas a través de programas que los convierten en documentos PDF con acceso limitado, como Nitro PDF o PDF element; 2. Almacenarlos en servidores, carpetas o bóvedas electrónicas que guardan los documentos de manera cifrada y codificada, con formatos a los que solo el usuario tiene acceso; de esta manera se evita que caigan en manos equivocadas. Y 3. Blindar los documentos de manera que se vuelvan imposibles de modificar, alterar, copiar o suprimir, utilizando herramientas como Nova PDF o Safeguard PDF Security.

Otra conducta que podría preocupar a muchos países en cuanto al fraude, es la publicidad engañosa, que en nuestra legislación se encuentra regulada en el Art. 4 Lit. d) de la Ley de Protección al Consumidor; sin embargo, existen países que han tipificado como actos anticompetitivos algunas manifestaciones de publicidad engañosa, por ejemplo España, en donde castigan a las empresas con multa y dependiendo el caso, también puede imponerse pena de prisión, según lo establece el Art. 282 : *“Serán castigados con la pena de prisión de seis meses a un año o multa de seis a dieciocho meses los fabricantes o comerciantes que, en sus ofertas o publicidad de productos o servicios, hagan alegaciones falsas o manifiesten características inciertas sobre los mismos, de modo que puedan causar un perjuicio grave y manifiesto a los consumidores, sin perjuicio de la pena que corresponda aplicar por la comisión de otros delitos.”*<sup>165</sup>.

Por último, la sustracción de datos personales, es otro ámbito en la que los legisladores deben de poner mucha atención, pero también los usuarios debemos educarnos para evitar posibles descuidos que haga que nuestra información personal se vea expuesta.

En el comercio y contratación electrónicos, existe una gran vulnerabilidad, por descuido, desconocimiento o simplemente porque hubo un engaño que permitió que terminemos revelando datos personales. En términos sencillos, puede decirse que, si no existe una adecuada protección de datos en el comercio y contratación electrónicos, se volverá común el robo de identidad, lo que generaría un aumento en el delito de estafa, ya que luego de obtenidos los datos personales de una persona, se procede a realizar toda clase de operaciones para provecho hacerse pasar por la persona a la que se le extrajo su información.

El uso de internet permite un sin número de maneras para aprovecharse de aquellos usuarios con poca o mediana experiencia en tecnología, y es que todos los usuarios estamos expuestos, inclusive con solo el hecho de visitar una página web en busca de información

---

<sup>164</sup> Revista Empresarial & Laboral, “Falsificación de Documentos Digitales: Crimen de moda en la Web”, *Revista Empresarial*, acceso el 24 de mayo de 2021, <https://revistaempresarial.com/tecnologia/falsificacion-de-documentos-digitales-crimen-de-moda-en-la-web/>

<sup>165</sup> Ley orgánica de España (España: Juan Carlos I, Rey de España, 1995).

académica o en busca de la oferta de determinado producto, pues la mayoría de páginas utilizan archivos llamados cookies o galletas informáticas que guardan información temporal sobre los sitios web que un usuario a través de una computadora, tableta o teléfono inteligente ha visitado. Esta información es muy codiciada para los comerciantes, a tal grado que existen empresas que venden estos archivos.<sup>166</sup>

En el caso de El Salvador se cuenta con una Ley Especial contra Delitos Informáticos y Conexos (LEDIC)<sup>167</sup>, la cual en su considerando III, dice: *“Que en la actualidad, los instrumentos electrónicos por medio de los cuales se envía, recibe o resguarda la información, han adquirido una especial relevancia, tanto a nivel internacional como nacional, para el desarrollo económico, político, social y cultural del país; por lo que se vuelve prioridad del Estado, proteger dicha información, ya que al no protegerla se atenta contra la confidencialidad, integridad, seguridad y disponibilidad de los datos en general”*.

Dicha ley tiene por objeto proteger los bienes jurídicos de aquellas conductas delictivas cometidas por medio de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICS), así como la prevención y sanción de los delitos cometidos en perjuicio de los datos almacenados, procesados o transferidos; los sistemas, su infraestructura o cualquiera de sus componentes, o los cometidos mediante el uso de tecnologías que afecten intereses asociados a la identidad, propiedad, intimidad e imagen de las personas naturales o jurídicas.

La mencionada ley se aplica a los hechos punibles cometidos total o parcialmente en el territorio nacional o en los lugares sometidos a la jurisdicción salvadoreña; aplicándose a cualquier persona, natural o jurídica, nacional o extranjera, por delitos que afecten bienes jurídicos del Estado, de sus habitantes o protegidos por Pactos o Tratados Internacionales ratificados por El Salvador. Asimismo, se aplicará si la ejecución del hecho, se inició en territorio extranjero y se consumó en territorio nacional o si se hubieren realizado, utilizando Tecnologías de la Información y la Comunicación instaladas en el territorio nacional y el responsable no haya sido juzgado por el mismo hecho por Tribunales extranjeros o ha evadido el juzgamiento o la condena.

Los delitos cibernéticos es algo bastante común, a tal grado que en comunicado de la Organización de Estados Americanos, manifestó su preocupación diciendo lo siguiente: *“El auge de las tecnologías del último siglo ha traído consigo innumerables avances para la humanidad, pero también otra serie de retos para las autoridades, legisladores e investigadores en las Américas, quienes han tenido que centrarse cada vez más en la persecución y sanción de los delitos cibernéticos, como la pornografía infantil, robo de identidad, acoso cibernético o “hacking”. Según estimaciones de LACNIC, el organismo que maneja el Registro de Direcciones de Internet para América Latina y Caribe, el cibercrimen le cuesta a nuestra región alrededor de 90.000 millones de dólares al año”*.<sup>168</sup>

---

<sup>166</sup> Carlos Ruiz Miguel. “Protección de datos personales y comercio electrónico”, Universidad de Santiago de Compostela (blog), 15 de junio de 2001.

<sup>167</sup> Ley Especial contra Delitos Informáticos y Conexos (El Salvador: Asamblea Legislativa, 2016).

<sup>168</sup> “OEA: Cibercrimen, 90000 millones de razones para perseguirlo. La OEA ha capacitado a más de 1500 jueces, fiscales, investigadores y creadores de políticas legislativas para combatir esta amenaza”, acceso 27 de mayo de 2021, [https://www.oas.org/es/centro\\_noticias/comunicado\\_prensa.asp?sCodigo=C-063/16](https://www.oas.org/es/centro_noticias/comunicado_prensa.asp?sCodigo=C-063/16).

En la Ley Especial Contra los Delitos Informáticos y Conexos, se tipifican varias conductas, sin embargo, solo se mencionarán las que se relacionan con el comercio y contratación electrónicos son las siguientes:

### **Acceso Indebido a Sistemas Informáticos**

Este delito es regulado en el Art. 4 LEDIC, el cual sanciona a aquellas personas que intencionalmente y sin autorización o excediendo la que se le hubiere concedido, acceda, intercepte o utilice parcial o totalmente un sistema informático que utilice las tecnologías de la información o la comunicación, la sanción será pena de prisión de uno a cuatro años.

### **Acceso Indebido a los Programas o Datos Informáticos**

El Art. 5 LEDIC, establece como conducta típica aquella que sea cometida por un sujeto que, teniendo conocimiento e intención de usar cualquier dispositivo de la tecnología de la información o la comunicación, accede parcial o totalmente a cualquier programa o a los datos almacenados en el mismo, con el propósito de apropiarse de ellos o cometer otro delito con éstos, lo cual es sancionado con prisión de dos a cuatro años.

### **Interferencia del Sistema Informático.**

En el Art. 6 LEDIC, se sanciona aquel comportamiento por medio del cual un sujeto de forma intencional utilice cualquier medio para interferir o alterar el funcionamiento de un sistema informático, ya sea temporal o permanente. Esta conducta será sancionada con prisión de tres a cinco años, pero si la interferencia o alteración, recayera en programas o sistemas informáticos públicos o en sistemas informáticos destinados a la prestación de servicios de salud, de comunicaciones, de provisión y transporte de energía, de medios de transporte u otros de servicio público, o destinados a la prestación de servicios financieros, se estará en presencia de una agravante, cuya sanción de prisión será de tres a seis años. Este tipo de conductas es muy importante que se regule, ya que El Salvador ha venido implementado paulatinamente, lo que se conoce como Gobierno Electrónico, por ejemplo, la Dirección General de Aduanas (DGA) a partir del año 2020, implementó un sistema para procesar las declaraciones de mercancías de forma electrónica, este sistema es conocido como “aduanas sin papeles”.<sup>169</sup>

### **Daños a Sistemas Informáticos**

Toda aquella persona destruya, dañe, modifique, ejecute un programa o realice cualquier acto que altere el funcionamiento o inhabilite parcial o totalmente un sistema informático que utilice las Tecnologías de la Información y la Comunicación o cualquiera de los componentes que las conforman, será sancionado con prisión de tres a cinco años, según lo establece el Art. 7 LEDIC. Asimismo, se sanciona la acción si esta es cometida de forma culposa, ya sea por imprudencia, negligencia, falta de pericia o por inobservar las normas establecidas, siendo su sanción de uno a tres años de prisión. Ahora bien, si el delito se comete contra cualquiera de los componentes de un sistema informático que utilicen las Tecnologías de la Información y la Comunicación, que estén destinadas a la prestación de servicios públicos o financieros, o que contengan información personal, confidencial, reservada, patrimonial, técnica o propia de personas naturales o jurídicas, la sanción se agravará con pena de prisión será de tres a seis años.

---

<sup>169</sup> Uveli Alemán, “La DGA espera amanecer en enero de 2020 funcionando 100% con el Sistema electrónico, implementado de manera gradual desde 2018”, Diario El Mundo (07 de octubre de 2019), <https://diario.elmundo.sv/aduanas-funcionaran-de-forma-electronica-desde-enero-de-2020/>.

### **Posesión de Equipos o Prestación de Servicios para la Vulneración de la Seguridad**

El Art. 8 7 LEDIC, tífica como delito la utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación con el objetivo de poseer, producir, facilitar, vender equipos, dispositivos, programas informáticos, contraseñas o códigos de acceso para vulnerar, eliminar ilegítimamente la seguridad de cualquier sistema informático. La sanción será la pena de prisión de tres a cinco años.

### **Violación de la Seguridad del Sistema**

La ley en mención también sanciona a aquellas personas que sin poseer la autorización correspondiente transgreda la seguridad de un sistema informático restringido o protegido con mecanismo de seguridad específico, por lo que de conformidad con el Art. 9 LEDIC, la sanción es la pena de prisión de tres a seis años. También será sancionada la inducción a que se realice la violación de la seguridad de un sistema, ya sea mediante la ejecución de un programa, mensaje, instrucciones o secuencias para violar medidas de seguridad.

### **Estafa informática**

La estafa informática se regula en el Art. 10 LEDIC, el tipo penal consiste en manipular o influir en el ingreso, el procesamiento o resultado de los datos de un sistema que utilice las tecnologías de la información y la comunicación, ya sea mediante el uso de datos falsos o incompletos, el uso indebido de datos o programación, valiéndose de alguna operación informática o artificio tecnológico o por cualquier otra acción que incida en el procesamiento de los datos del sistema o que dé como resultado información falsa, incompleta o fraudulenta, con la cual procure u obtenga un beneficio patrimonial indebido para sí o para otro. Esta conducta será sancionada con prisión de dos a cinco años. La estafa informática podría agravarse, si las conductas anteriormente mencionadas se cometieren bajo los siguientes presupuestos: a) En perjuicio de propiedades del Estado; b) Contra sistemas bancarios y entidades financieras; y, c) Cuando el autor sea un empleado encargado de administrar, dar soporte al sistema, red informática, telemática o que en razón de sus funciones tenga acceso a dicho sistema, red, contenedores electrónicos, ópticos o magnéticos. La pena será prisión de cinco a ocho años.

### **Fraude Informático**

El Art. 11 LEDIC, prevé el mal uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, ya que se establece en la referida disposición que se sancionará a toda persona que valiéndose de cualquier manipulación en sistemas informáticos o cualquiera de sus componentes, datos informáticos o información en ellos contenida, consiga insertar instrucciones falsas o fraudulentas que produzcan un resultado que permita obtener un provecho para sí o para un tercero en perjuicio ajeno. Esta conducta será sancionada con prisión de tres a seis años.

### **Hurto por Medios Informáticos**

Si mediante el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, un sujeto se apodere de bienes o valores tangibles o intangibles de carácter personal o patrimonial, sustrayéndolos a su propietario, tenedor o poseedor, con el fin de obtener un provecho económico para sí o para otro, podrá ser sancionado con prisión de dos a cinco años, de conformidad al Art.13 LEDIC.

Un caso en el que la Fiscalía General de la República intervino, fue el que hace unos días se publicó en un periódico digital, en donde dieron a conocer que se procedió a la captura de dos



personas que mediante llamadas telefónicas que realizaban a sus víctimas, conseguían que estas últimas instalaran una aplicación en sus celulares, la cual les servía para posteriormente ingresar a las cuentas bancarias de los afectados para efectuar transferencias de dinero.<sup>170</sup>

### **Manipulación Fraudulenta de Tarjetas Inteligentes o Instrumentos Similares.**

Esta acción se encuentra regulada Art. 16 LEDIC, y se ha vuelto bastante común, según noticias de medios locales. La disposición sanciona a todo aquel que intencionalmente y sin la debida autorización por cualquier medio cree, capture, grabe, copie, altere, duplique, clone o elimine datos informáticos contenidos en una tarjeta inteligente o en cualquier instrumento destinado a los mismos fines; con el objeto de incorporar, modificar usuarios, cuentas, registros, consumos no reconocidos, la configuración actual de éstos o de los datos en el sistema. Lo anterior será sancionado con prisión de cinco a ocho años. Asimismo, se sanciona con la misma pena el hecho de adquirir, comercializar, poseer, distribuir, vender, realizar cualquier tipo de intermediación de tarjetas inteligentes o instrumentos destinados al mismo fin o de datos informáticos contenidos en ellos o en un sistema.

### **Obtención Indevida de Bienes o Servicios por Medio de Tarjetas Inteligentes o Medios Similares**

De conformidad al Art. 17 LEDIC, se sanciona la utilización de tarjetas inteligentes ajenas o de instrumentos destinados a los mismos fines, o la utilización indebida de las Tecnologías de la Información y la Comunicación para la obtención de cualquier bien o servicio, realice cualquier tipo de pago sin erogar o asumir obligación alguna por la contraprestación obtenida. Las acciones anteriores, serán sancionadas con prisión de tres a ocho años.

### **Provisión Indevida de Bienes o Servicios**

La utilización injustificada de tarjetas inteligentes o instrumentos similares destinados a los mismos fines, cuya vigencia haya caducado o haya sido revocada por la institución que la emitió, o que se haya obtenido con el fin de suplantar la identidad contenida en dichas tarjetas inteligentes, podría ser sancionada con prisión de cinco a ocho años. Además, si el sujeto falsifica o altera los datos de las tarjetas inteligentes o instrumentos similares, con el fin de proveer a quien los presente, dinero, bienes o servicios, o cualquier otro objeto de valor económico, la sanción aumentará hasta una tercera parte del máximo de la pena (ocho años). Lo anterior con base al Art. 18 LEDIC.

### **Alteración, Daño a la Integridad y Disponibilidad de los Datos**

El Art. 19 LEDIC, regula la violación a la seguridad de un sistema informático con el objeto de destruir, alterar, duplicar, inutilizar o dañar la información, datos o procesos, en cuanto a su integridad, disponibilidad y confidencialidad en cualquiera de sus estados de ingreso, procesamiento, transmisión o almacenamiento, lo cual será sancionado con prisión de tres a seis años.

### **Hurto de Identidad**

La suplantación o apoderamiento de la identidad de una persona natural o jurídica por medio de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, puede ser sancionado con prisión

---

<sup>170</sup> Diario La Huella, “Capturan a sujetos que robaron a través de aplicaciones móviles”, *Diario La Huella* (25 de octubre 2021), <https://diariolahuella.com/capturan-a-sujetos-que-robaban-a-traves-de-aplicaciones-moviles/>

de tres a cinco años. Ahora bien, si esta suplantación o apoderamiento se realiza con el objetivo de dañar, extorsionar, defraudar, injuriar o amenazar a otra persona para ocasionar perjuicio u obtener beneficios para sí mismo o para terceros y el apoderamiento recae sobre datos personales, confidenciales o sensibles definidos en la Ley de Acceso a la Información Pública, la sanción aumenta a una pena de prisión de cinco a ocho años, según lo determina el Art. 22 LEDIC.

Un caso que ejemplifica la conducta de hurto de identidad es el de La Prensa Gráfica, en donde existió una clonación de su sitio en internet, difundiendo una entrevista aparentemente falsa hecha al presidente de ese periódico, José Roberto Dutriz, quien según se publicó, había manifestado que por ser los dueños de los periódicos publicaban lo querían; dicha entrevista apareció en internet el día siete de julio de 2015, en un sitio web que alteraba con una “i” la verdadera dirección electrónica de La Prensa Gráfica.<sup>171</sup> Paradójicamente el ataque cibernético contra ese periódico se hizo cuando en la Asamblea Legislativa todavía se discutía el anteproyecto de la Ley Contra los Delitos Informáticos y Conexos, la cual entró en vigencia en el año 2016, por lo que los abogados de la parte agraviada solicitaron a la Fiscalía General de la República que se procediera por los delitos falsificación de documentos y uso de violación a distintivos comerciales.

### **Utilización de Datos Personales**

La utilización sin autorización de datos personales a través del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, violando sistemas de confidencialidad y seguridad de datos, insertando o modificando los datos en perjuicio de un tercero, será sancionado con prisión de cuatro a seis años. Cuando una persona utilice información registrada en un archivo o en un banco de datos personales, teniendo la obligación de conservarlas en secreto, la sanción aumentará hasta en una tercera parte del máximo de la pena prevista. Todo lo anterior de conformidad con el Art. 24 LEDIC. Esta acción típica se relaciona con lo establecido en el Art. 230 del Código Penal<sup>172</sup>, el cual se refiere al delito de infidelidad comercial, consistente en: *“El que se apoderare de documentos, soporte informático u otros objetos, para descubrir o revelar un secreto evaluable económicamente, perteneciente a una empresa y que implique ventajas económicas, será castigado con prisión de seis meses a dos años”*.

### **Suplantación en Actos de Comercialización**

Finalmente, una conducta que se relaciona con el tema de investigación, es la regulada en el Art. 34 LEDIC, la cual consiste en que se sancionará con pena de prisión de tres a cinco años, a aquella persona que sin autorización y a nombre de un tercero, mediante el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, venda o comercialice bienes o servicios, suplantando la identidad del productor, proveedor o distribuidor autorizado; agravándose la conducta con pena de prisión de cuatro a seis años, cuando la venta o comercialización se trate de medicamentos, suplementos o productos alimenticios, bebidas o cualquier producto de consumo humano.

---

<sup>171</sup> La Prensa Gráfica, “FGR abre una investigación por copia de sitio web LPG”. La Prensa Gráfica (22 de julio de 2015), <https://www.laprensagrafica.com/elsalvador/FGR-abre-una-investigacion--por-copia-de-sitio-web-LPG-20150722-0051.html>

<sup>172</sup> Código Penal (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 1998).

Los fraudes, hurtos, suplantaciones, entre otros delitos electrónicos se han vuelto una modalidad muy utilizada, tal es el caso que al gobierno salvadoreño se le ha recomendado la suscripción del Convenio de Budapest,<sup>173</sup> relativo a la persecución de delitos cometidos a través de Internet. Tema que fue puesto en la palestra por la Asamblea que recién terminó su período, y fue discutido por los diputados de la Comisión de Seguridad Pública y Combate a la Narcoactividad de la Asamblea Legislativa, quienes recibieron a representantes de la Fiscalía General de la República, de la Cámara Americana de Comercio de El Salvador, de la Asociación Salvadoreña de Abogados Digitales y Nuevas Tecnologías, y al forense Digital, Héctor Cuchilla, para abordar las reformas.<sup>174</sup>

En conclusión, muchos son los efectos que se derivan del uso de la contratación electrónica y que repercuten de gran manera en la nueva forma de realizar actos de comercio, lo cual significa mayor desarrollo económico, pero también nuevos desafíos que deberán de suplirse de forma inmediata, ya que, de no ser así, se corre el riesgo de que la falta de regulación genere una gran inseguridad jurídica que estanque los avances que hasta esta fecha se han presentado.

---

<sup>173</sup> El Convenio de Budapest, fue adoptado en la ciudad de Budapest ( Hungría) el 23 de noviembre de 2001, siendo el primer tratado internacional que busca hacer frente a los delitos informáticos y los delitos en internet, como fraude informático, la pornografía infantil, los delitos de odio y violaciones de la seguridad en redes.

<sup>174</sup> Susana Peñate, “Recomiendan al país firmar Convenio contra los cibercrimitos”, *Diario El Mundo* (14 de abril de 2021), <https://diario.elmundo.sv/recomiendan-al-pais-firmar-convenio-contra-los-cibercrimitos/>.

## **CAPÍTULO 3**

### **MARCO REGULATORIO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO Y SU RELACIÓN CON LA CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA.**

#### **3.1 MARCO NORMATIVO NACIONAL**

Regular el comercio electrónico es de mucha importancia, pero este no debe entenderse solo como aquel conjunto de actividades con la finalidad mercantil que se realiza a través del uso de sistemas de procesamiento de datos y de comunicaciones sin que exista un contacto físico directo entre quien oferta un bien o un servicio y quien lo demanda; por lo que, el comercio electrónico es más que actos comerciales directos, como la compraventa, sino que conlleva acciones preparatorias o conexas como las de publicidad y el tema principal objeto de esta investigación: Los contratos electrónicos.

Es decir, el comercio electrónico comprende no solo las ventas o adquisiciones que el comerciante y el consumidor realizarán a través del uso de las tecnologías, sino que abarca todas las etapas del negocio empresarial. Por lo que puede mencionarse, por ejemplo, que es necesario regular las siguientes actividades: La apertura del negocio virtual; las responsabilidades que se derivan de la oferta de productos o servicios; la publicidad de productos y servicios dentro; las formas de pagos online o por medios electrónicos; el ofrecimiento de pre y post venta; el almacenaje de información en lo que actualmente conocemos como “la nube”; la competencia en materia de resolución de controversias; la protección de datos personales; el uso de la firma electrónica, entre otros.<sup>175</sup>

El comercio a través de la tecnología es algo que la mayoría de comerciantes realizan, por tal motivo es crucial que exista la seguridad de que los productos o servicios serán de calidad, además de que hay medidas que protegen a los consumidores o a los mismos comerciantes de posibles fraudes, por ello ya se han regulado algunos de los aspectos más importantes que están relacionados con el comercio electrónico, con los contratos, la firma electrónica y la protección de datos. A continuación, se hará un esfuerzo por resaltar la relevancia de la normativa nacional que se relaciona directa o indirectamente con el tema de contratos y comercio electrónicos, pues según una resolución emitida por el Consejo Directivo de la Superintendencia de Competencia de El Salvador, el comercio electrónico se relaciona con cuatro temas importantes: a) Transacciones electrónicas; b) Protección al consumidor en línea; c) protección de datos; y d) privacidad y ciber delincuencia.<sup>176</sup> Son precisamente estos temas los que se comentaran con mayor amplitud en los siguientes ítems.

#### **3.1.1 LEY DE COMERCIO ELECTRÓNICO**

Esta ley se aplica a toda persona natural o jurídica, pública o privada establecida en El Salvador, que realice de forma personal o por medio de intermediarios transacciones comerciales

---

<sup>175</sup> Erick Rincón Cárdenas, *Derecho del comercio electrónico y de Internet* (Valencia: Tirant Lo Blanch, 2020), 43.

<sup>176</sup> Consejo Directivo de la Superintendencia de Competencia, referencia SC-014-S/ON/R-2019/res.:19/06/2019 (El Salvador: Superintendencia de Competencia, 2019).

o intercambio de bienes o servicios contractuales, mediante la utilización de cualquier clase de tecnología. Sin embargo, la aprobación de esta ley ha sido un camino tortuoso, pues pasaron muchos años desde su iniciativa hasta su aprobación; además existieron varios proyectos, unos con mayor apoyo sectorial que otros.

Finalmente para su aprobación en el año 2019, se realizaron consulta a varias instituciones públicas y privadas, con el objetivo de que cada una realizara un aporte para construir una Ley de Comercio Electrónico (LCE) que resultara efectiva en el cumplimiento de sus considerandos, fue así que se pidió una opinión a entidades como: La Asociación Nacional de la Empresa Privada (ANEP), Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (CONAMYPE), Cámara de la Industria Textil (CAMTEX), Cámara Americana de Comercio de El Salvador (AmCham), la Asociación Salvadoreña de Industriales (ASI), Banco Central de Reserva (BCR) y Ministerio de Economía, entre otros. Las consultas tuvieron también el propósito de conocer el impacto que la ley podría tener en la pequeña y mediana empresa y demás sectores de la sociedad salvadoreña.

Algunos de los participantes en la consulta sobre la ley, externaron sus preocupaciones en aspectos como: *“la revisión de acuerdos comerciales en lo relativo a la tecnología, la categorización de las empresas de tecnología que operan en el país, la diversidad del comercio electrónico, la creación de legislación que incentive a los diferentes sectores, la regulación de todas las modalidades de transacción, el ordenamiento entre consumidores y proveedores finales, así como las transacciones entre los mismos”*.<sup>177</sup>

Dentro de los considerandos de la Ley de Comercio Electrónico, se trae a colación lo que dice el Art. 101 de la Constitución de la República<sup>178</sup> (Cn.): *“El orden económico debe responder esencialmente a principios de justicia social, que tiendan a asegurar a todos los habitantes del país una existencia digna del ser humano. El Estado promoverá el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos. Con igual finalidad, fomentará los diversos sectores de la producción y defenderá el interés de los consumidores”*. Y lo que establece el Art. 102 Cn. *“Se garantiza la libertad económica, en lo que no se oponga al interés social. El Estado fomentará y protegerá la iniciativa privada dentro de las condiciones necesarias para acrecentar la riqueza nacional y para asegurar los beneficios de ésta al mayor número de habitantes del país”*.

Asimismo, los considerandos de la ley, hacen referencia a que, en los últimos años, las TICS han cambiado la vida de las personas y la forma de hacer negocios; además han transformado el mundo mediante la combinación de internet, por lo que se ha vuelto común que se celebren contratos y se adopte decisiones a través de ese medio, pues lo que se busca es facilitar la vida cotidiana. Por ello se ha buscado garantizar no solo el uso de las tecnologías de la información y comunicación, sino que se pretende regular las buenas prácticas internacionales de comercio electrónico, para identificar los obstáculos y brindar seguridad jurídica a los comerciantes y usuarios que utilizan esa modalidad; también, con la aprobación de la ley se busca incentivar a nuevas empresas a incursionar en esta forma de hacer comercio y transacciones en línea.

---

<sup>177</sup> “Mercado & Tendencias: El Salvador discute anteproyecto de ley para regular el e-commerce”, revistamyt, acceso el 29 de mayo de 2021.

<sup>178</sup> Constitución de la República de El Salvador (El Salvador: Asamblea Constituyente, 1983).

La Ley de Comercio Electrónico, apenas entró en vigencia en febrero de 2021; sin embargo, ya fue interpuesta la primera demanda de inconstitucionalidad en contra de dicha ley, debido a que según alega el abogado especialista en derecho de consumo, Julio César Osegueda Navas, el art. 5 LCE, no será aplicable la normativa para las relaciones entre los proveedores y consumidores reguladas en la Ley de Protección al Consumidor, lo cual considera que violenta los artículos 1, 2, 3, 22, 101 y 115 Cn. El demandante considera que las exclusiones que establece el referido artículo podrían generar una afectación para los consumidores y las micro y pequeñas empresas.<sup>179</sup>

La Sala de lo Constitucional no se ha pronunciado al respecto, pero sin duda, cualquier decisión que tome, marcará de gran manera la forma en que esta ley va a funcionar, ya que, como sucede con cualquier disposición legal, toda la comunidad jurídica está expectante de su aplicación y sobre todo de su eficacia.

La Ley de Comercio Electrónico, fue aprobada por la Asamblea Legislativa, mediante el Decreto Legislativo número 463, el día 31 de octubre de 2019, pero el mencionado Decreto, fue devuelto con observaciones por el Presidente de la República. Dentro de las observaciones, se advertía que la ley recién aprobada debía de ser armónica con las disposiciones que ya regulan el comercio electrónico; además, se hizo alusión a que el ámbito de aplicación regulado por la ley podría generar confusión al aplicador, porque ya existían disposiciones como las de la Ley de Protección al Consumidor, que regulaban aspectos similares, entonces la pregunta iba a ser ¿Ante dos casos similares, cuál ley se deberá de aplicar? Esto sin duda, sería un grave problema que desataría inseguridad jurídica para los usuarios.

Por otro parte, el presidente advertía que *“la ley establece la aplicación supletoria en general; sin embargo, no menciona como la ley se compatibiliza con las disposiciones del Código de Comercio para las transacciones comerciales y sus formalismos, por lo que se sugiere incorporar disposiciones en relación a las formalidades y elementos que vinculen la relación comercial con dicho cuerpo normativo general”*.<sup>180</sup>

Asimismo, se observó que el Decreto, no consideraba elementos y temas fundamentales del comercio electrónico, tales como: a) Aspectos vinculados a las transacciones relativas a pagos electrónicos, transferencia transfronteriza de información, ciber seguridad, inteligencia artificial, cooperación entre instituciones relacionados con el comercio electrónico, procedimientos de solución de controversias; b) Se omite plasmar un régimen sancionatorio, ya que la ley establece estándares y deberes, pero no determina ningún tipo de sanción, en caso no de incumplimiento; c) No incluye elementos de protección a los usuarios o consumidores, debido a que en la ley se excluye la materia de Protección al Consumidor, no obstante a ello, se sugirió evaluar el esquema de protección que se estaría dando en la mencionada norma; d) Mencionar la entidad rectora,

---

<sup>179</sup> Juan Carlos Menjivar, “Presentan demanda de inconstitucionalidad contra Ley de Comercio Electrónico”, *Revista Economía y Negocios*, <https://derechoynegocios.net/presentan-demanda-inconstitucionalidad-ley-comercio-electronico/>

<sup>180</sup> Observaciones al Decreto Legislativo número 463, emitidas con base a la facultad constitucional del presidente de la República, regulada en el Art. 137 Inc.3° Cn. Esta disposición se refiere al proceso de formación de ley: *“Si lo devoliere con observaciones, la Asamblea las considerará y resolverá lo que crea conveniente por la mayoría establecida en el Art. 123, y lo enviará al Presidente de la República, quien deberá sancionarlo y mandarlo a publicar”*.

pues en la ley no se hizo mención del ente que se encargará de su aplicación o en su caso, vigilará las actuaciones que se deriven de la misma; e) Faltó el desarrollo sobre la factura electrónica, la cual debe de tener aspectos vinculados a sus requisitos, mecanismos de consentimiento, garantía de autenticidad, elementos fiscales importantes a considerar para la administración tributaria; f) a la ley le faltó referirse a los aspectos vinculados a la protección de datos personales, pues no se desarrollan con suficientes garantías los parámetros para considerar la seguridad y confidencialidad de cierta información sensible para toda persona; y g) faltó regular aspectos que se relacionan con la protección a la propiedad intelectual.<sup>181</sup>

El 30 de enero de 2020, la Comisión de Economía de la Asamblea Legislativa, aceptó parcialmente las observaciones a la Ley de Comercio Electrónico, procediendo a superar las observaciones presidenciales en cuanto a las exclusiones contenidas en el Art. 5 LCE; los contratos celebrados mediante sistemas de automatización contenido en el Art. 19 LCE, por tal motivo se hizo una pequeña modificación también al Art. 14 del mismo cuerpo normativo; la supletoriedad regulada en el Art. 28 LCE; los aspectos vinculados a las transacciones relativas a pagos electrónicos y transferencias transfronteriza, debido a que son aspectos que deberá de analizar el Ministerio de Hacienda en el anteproyecto de Ley de Facturación Electrónica; y los aspectos vinculados a la protección de datos personales, ya que se encuentran contemplados en el Art. 20 Inc. 2° LCE. Por tal motivo se mantuvieron las disposiciones aprobadas el 31 de octubre de 2019.<sup>182</sup>

No obstante lo anterior, la Comisión de Economía, aceptó que habían algunas observaciones presentadas por el Presidente, que eran procedentes, tal es el caso de sustituir del Considerando v) la palabra “clientes” por “usuarios”, quedando de la siguiente manera: *“Que es necesario crear un marco legal para brindar seguridad jurídica tanto a los comerciantes como a los usuarios que utilizan estas tecnologías, buscando incentivar a nuevas empresas a incursionar en las mismas, generando confianza para hacer uso de las transacciones en línea”*.

De igual manera modificar el Art. 2 LCE, aclarando que las relaciones entre proveedores y consumidores regulados en la Ley de Protección al Consumidor, están excluidas del ámbito de aplicación de la Ley de Comercio Electrónico, por lo que se le adicionó una parte al final, la cual dice: *“...con excepción de las establecidas en el artículo 5 de la presente ley”*.

En el Art. 6 LCE, se incluyó una definición de proveedor, misma que quedó de la siguiente forma: *“f) Proveedor: Persona natural o jurídica que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación y comercialización de bienes o servicios”*. El término proveedor se define como: *“...una persona o una empresa que proporciona existencias y abastecimiento a otra empresa para que ésta pueda explotarlos en su actividad económica. Los tipos de proveedores más habituales son tres: de bienes, recursos y servicios. Por norma general, los proveedores de bienes responden ante necesidades de tipo internacional y satisfacen las necesidades del mercado. Los proveedores de recursos responden a las necesidades*

---

<sup>181</sup> “Transparencia: Observación al Decreto Legislativo n°463”, acceso el 04 de junio de 2021, <https://www.transparencia.gob.sv>

<sup>182</sup> “Asamblea Legislativa: Dictamen n°25, aceptando observaciones parcialmente”, acceso el 04 de junio de 2021, <https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/dictamenes/D1F3011C-FBEA-4EA2-ADC2-0240F262F454.pdf>

*económicas de la empresa y por último los proveedores de servicios atienden a las necesidades del cliente”*.<sup>183</sup>

La definición de proveedor en la Ley de Comercio Electrónica es mucho más restrictiva, ya que solo abarca cuatro supuestos, mientras la definición de proveedor contenida en la Ley de Protección al Consumidor, enlista varias actividades, a las que se hará referencia en otro apartado de este capítulo.

Otra parte que se modificó fue el Art. 13 LCE, eliminando la palabra “consumidor”, haciendo referencia únicamente a la palabra “usuario”; esto debido a la posible confusión que podía generarse con lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor, la cual se comentará en un apartado de este capítulo.

El Art. 14 LCE, también se modificó agregándole a la parte final del primer inciso: “...asimismo, deberán cumplir con las obligaciones previstas en la ley”, es decir que para que exista validez y eficacia de los contratos celebrados vía electrónica, se deberá cumplir con las obligaciones que se establecen en la Ley de Comercio Electrónico.

En el Art. 16 LCE, se sustituyó la palabra “cliente” por la palabra “usuario”, siendo una modificación similar a la del Art. 13 LCE. La modificación fue solicitada por la confusión que podría generarse al momento de un conflicto donde necesariamente se tenga que invocar disposiciones legales.

Finalmente, se hizo una modificación al Art. 27 LCE, en el sentido de incluir la aplicación gradual del comercio electrónico entre el Estado y usuarios, pero estas herramientas se pondrán a disposición siempre que se paguen los servicios respectivos, ya que el presidente mencionó en sus observaciones que si se dejaba el Art. 27 de la siguiente manera: “*El Estado de forma gradual procurará poner a disposición de los usuarios, las herramientas tecnológicas que permitan que los administrados realicen los trámites en línea, reciban contestación de la misma forma, reciban documentos debidamente certificados; además que puedan acceder a la información emanada por cada institución pública en cualquier momento, excepto aquella que tenga carácter reservado de conformidad a lo establecido en la Ley de Acceso a la Información Pública; igualmente, procurará el uso de dichas herramientas en los procesos de compras pública como una forma de facilitar y agilizar los mismos*”, implicaría que no se harían los pagos por aquella información que ya está regulada en otras leyes vigentes.

Concluida la comparación entre el Decreto aprobado por la Asamblea Legislativa y la Ley de Comercio Electrónico publicada en el Diario oficial, es necesario que se hagan comentarios a algunos aspectos importantes que se regulan en la antes mencionada ley.

EL Art. 1 LCE, regula el objeto de la ley, el cual es “*establecer un marco legal de las relaciones electrónicas de índole comercial, contractual, realizadas por medios digitales, electrónicos o tecnológicamente equivalentes*”. Sobre este punto, es importante aportar que no solo será comercio o contratación electrónica el que se hace a través de internet, por lo que el

---

<sup>183</sup> José Banda, “Definición de Proveedor”, *Economía simple. Net (blog)*, 12 de septiembre de 2016, <https://www.economiasimple.net/glosario/proveedores>



legislador ha especificado que se pueden utilizar medios electrónicos, digitales y otros tecnológicamente equivalentes. El comercio electrónico consiste en realizar transacciones comerciales electrónicamente.<sup>184</sup> Lo que implica una transmisión electrónica de datos, incluidos textos, imágenes y vídeos; además comprende actividades. De lo anterior, puede concluirse que existen diversos medios de realizar el comercio electrónico, no solo mediante internet, sino que pueden ser utilizadas máquinas expendedoras de productos, las pantallas táctiles que se encuentran en los establecimientos de autoservicios de restaurantes, mediante llamadas telefónicas, entre otros.

En cuanto a los sujetos obligados por la ley, el Art. 3 LCE, determina que son las personas naturales y jurídicas, públicas o privadas establecidas en El Salvador, que realice por sí mismas o por intermediarios transacciones comerciales o de intercambio de bienes o servicios, utilizando cualquier clase de tecnologías o a través de redes de comunicación. Si los proveedores de bienes y servicios se encuentran fuera del territorio nacional, se aplicarán los convenios o tratados internacionales que resulten de aplicación.

El Salvador ha suscrito tratados internacionales, relacionados con el comercio electrónico, entre ellos está el Tratado de Libre Comercio entre Estados Unidos, Centroamérica y República Dominicana (DR-CAFTA), desde el 25 de enero de 2005, que tiene como parte de sus objetivos fundamentales: *“estimular la expansión y diversificación del comercio en la región, eliminar los obstáculos al comercio y facilitar la circulación transfronteriza de mercancías y servicios, promover condiciones de competencia leal en la zona de libre comercio, aumentar sustancialmente las oportunidades de inversión y hacer valer los derechos de propiedad intelectual”*.<sup>185</sup>

En la Ley de Comercio Electrónico se establece en el Art. 4, que las actividades regidas por dicha normativa, se van a regir por los siguientes principios: a) Principio de equivalencia funcional; b) principio de neutralidad tecnológica; y c) principio de no repudiación.

El principio de equivalencia funcional, según la ley consiste en observar en los documentos electrónicos producto de las transacciones, el mismo valor, requisitos y formalidades exigibles en los documentos que se hacen de forma tradicional. Para Ríos Ruíz, *“En el principio de la equivalencia funcional se establecen los criterios conforme a los cuales las comunicaciones electrónicas pueden equipararse a las comunicaciones sobre papel. En particular, enuncia los requisitos concretos que deben cumplir las comunicaciones electrónicas para realizar los mismos fines y desempeñar las mismas funciones que se persiguen en el sistema tradicional basado en el papel con determinados conceptos, como los de escrito, original, firma, y documento”*.<sup>186</sup>

El segundo principio es el de neutralidad tecnológica, el cual, según la Ley de Comercio Electrónico, consiste en no comprometer o discriminar el sistema jurídico a una determinada

---

<sup>184</sup> Alma de los Ángeles Ríos Ruíz, *Las nuevas tendencias del comercio electrónico: Caso México* (Ciudad de México, Tirant Lo Blanch, 2021), 17.

<sup>185</sup> Iris Mojica, *Comercio electrónico en Centro América y República Dominicana* (Ciudad de Panamá: ECIJA, 2020), 19. ECIJA es un despacho español, que cuenta con oficinas en España, Portugal, EEUU, Chile, Costa Rica, Honduras, Panamá, República Dominicana, Guatemala, El Salvador, Nicaragua, México y Puerto Rico.

<sup>186</sup> Alma de los Ángeles Ríos Ruíz, *Las nuevas tendencias del comercio electrónico: Caso México*, 92.

tecnología, ya que de esa manera se podrá permitir que las operaciones en el comercio electrónico accedan a actualizaciones para mantener su eficiencia de empleo, operación, transmisión y almacenamiento de datos. Según la doctrina este principio es importante, debido a que: *“El principio de la neutralidad respecto de los medios técnicos obliga a adoptar disposiciones cuyo contenido sea neutral respecto de la tecnología empleada. Ante la rápida evolución tecnológica, el objetivo de las reglas neutrales es dar cabida a toda novedad que se produzca en el futuro sin necesidad de emprender una labor legislativa”*.<sup>187</sup>

El último principio del principio de no repudiación, que consiste en que los contratos convenidos a través de firma electrónica o de un sistema de información determinado en la Ley de Comercio Electrónico, no sean rechazados por estar contenidos en soporte electrónico.

Este principio es mayormente utilizado cuando se habla acerca de la firma electrónica; sin embargo, nuestros legisladores lo incorporaron a la Ley de Comercio Electrónico. La no repudiación, consiste en: *“una de las características resultantes de los contratos y documentos electrónicos, la cual protege a las partes de la negación de que dicha comunicación haya ocurrido, es decir que protege al receptor del documento de la negación del emisor de haberla enviado”*.<sup>188</sup>

La Ley de Comercio Electrónico, contempla en su Art. 5, dos exclusiones: 1) El intercambio de información que se realice a través de medios electrónicos para fines ajenos a la actividad económica de quienes lo utilizan; y 2) Las relaciones entre los proveedores y consumidores que se encuentran reguladas en la Ley de Protección al Consumidor, dejando fuera el tipo de comercio B2C, Business to Consumer (negocio para consumidores), que como se relacionó en el capítulo dos de este trabajo de investigación, es una categoría que utilizan las empresas dedicadas a la venta de productos o servicios, quienes mediante un sitio Web comercial en Internet se dirigen directamente a los consumidores finales, quienes adquieren los productos o servicios para su uso y no para revenderlos, o en ocasiones sucede que son los consumidores que acuden a la empresa de forma directa para recopilar información y adquirir el bien o servicio en caso de que les resulte satisfactorio.<sup>189</sup>

En cuanto a la terminología que regularmente se plasma al principio de cada ley; puede afirmarse que a pesar de regular una materia bastante técnica como lo es el comercio electrónico, la ley solo regula define seis conceptos: Comunicación comercial electrónica, proveedor de servicio de intermediación electrónica, usuario, vía electrónica, factura electrónica y proveedor. La crítica que puede hacerse es que se quedó muy corta con el catálogo de conceptos que era pertinente introducir, por ejemplo, no se dijo nada sobre los medios de pago electrónico, los tipos de comercio electrónico, entre otros aspectos básicos.

Un punto de alta relevancia que debe de señalarse es el valor probatorio de la información generada o comunicada a través de medios electrónicos, ópticos, magnéticos o en cualquier

---

<sup>187</sup> Ibíd

<sup>188</sup> Jeannie Elizabeth Galán Cortéz, Laura Azucena García Mejía y Vilma Verónica Gómez Barahona, “La Firma digital como medio de seguridad y consentimiento en las transacciones del comercio electrónico” (tesis de grado, Universidad de El Salvador, 2006), 30.

<sup>189</sup> Raquel Álamo Cerrillo, *La economía digital y el comercio electrónico. Su incidencia en el sistema tributario*, 39.

tecnología, ya que el Art. 7 LCE, establece que tendrán los mismos efectos jurídicos, validez y fuerza probatoria que la contenida en formato físico. Sobre este punto se puede agregar que el Código procesal Civil y Mercantil, regula a partir del Art. 396, los medios de reproducción del sonido, voz o de la imagen y almacenamiento de información. Sin embargo, fue atinado que se dijera claramente en la ley cual sería el valor probatorio que se le otorgaría a estos medios.

El capítulo II de la Ley de Comercio Electrónico, ha sido denominado “De los contratos electrónico”, el cual comprende ocho artículos, que regulan la validez y eficacia de los contratos celebrados vía electrónica; las obligaciones previas a la contratación; el proceso de confirmación; la obligación de entregar comprobante de transacción; la factura electrónica; los contratos celebrados mediante sistemas automatizados; la seguridad y confidencialidad de la información; y el acuse de recibido de la recepción de la aceptación de una oferta.

El consentimiento en los contratos electrónicos debe ser manifestado de forma fehaciente, clara, comprensible, inalterada e inequívoca, mediante un sistema automatizado, electrónico, óptico o por cualquier otra tecnología, esto debido a que la ley contempla el principio de neutralidad tecnológica. Para rendir el consentimiento se deben de aceptar las condiciones generales y demás condiciones según el caso del contrato que ha puesto a disposición el proveedor; a pesar de que el Art. 14 Inc. 2° LCE, se refiere a que las condiciones dependerán del tipo de contrato, es de hacer notar que prácticamente solo se contempla el contrato de compraventa ya sea de bienes o de servicios.

Algo que llama la atención en cuanto a la manifestación del consentimiento es precisamente que puede realizarse entre sistemas automatizados de mensajes y una persona física, lo cual de conformidad al Art. 19 LCE, tendrá validez en un contrato.

Dentro de las obligaciones que el proveedor de bienes y servicios que realice actividades de contratación electrónica, están: Los pasos que deberán seguirse para celebrar el contrato; los términos y condiciones sobre el producto o servicio a adquirir o tipo de relación que se establecerá, detallando la información que se solicitará del usuario y la forma en que el proveedor almacenará y pondrá a disposición del usuario el documento electrónico donde conste la transacción; la orden o pedido de los bienes o servicios a adquirir con su descripción, precio individual, precio total y en caso de que aplique se deberán incluir los gastos adicionales que deba pagar por envío; el tiempo de entrega de los bienes o servicios; los medios que pone a su disposición para revisar y validar los datos, corregir errores o cancelar la transacción; los medios para resolver controversias; y el idioma y la forma de pago en que se formalizará el contrato.

La información anterior deberá de ponerse a disposición antes de iniciar el procedimiento de contratación y mediante técnicas adecuadas al medio de comunicación utilizando, información completa, clara, comprensible e inequívoca. Tal información podrá ser enviada por el medio acordado para tal efecto, además debe de ser descargable y poderse imprimir; además el proveedor tendrá por cumplida la obligación anterior si la incluye en el sitio web del comercio, en donde se pueda tener acceso a las condiciones para realizar el contrato, el cual, a pesar de que la ley no lo menciona dentro de sus disposiciones, podría concluirse que en su mayoría se trata de

contratos de adhesión, los cuales se utilizan debido a que el tráfico económico una contratación de este tipo por el volumen de demanda de bienes y servicios.<sup>190</sup>

El usuario durante el proceso de compra, siempre que sea antes del pago, puede modificar y confirmar su orden o pedido, establecer el lugar de destino; asimismo tiene derecho a ser informado de las tarifas que aplican, monto a pagar, cargos adicionales por envío y procesamiento de pago, impuestos y aranceles; también podrá verificar que sus datos personales sean los correctos en la orden o pedido y al momento de entrega del producto o cumplimiento del servicio.

Ahora bien, un tema que preocupa a los usuarios de la contratación y comercio electrónicos, es el de la confidencialidad de la información y protección de datos personales; por lo que a grandes rasgos la Ley de Comercio Electrónico lo regula en el Art. 20, de la siguiente manera: *“Los proveedores de bienes y servicios por vía electrónica deberán utilizar estándares especializados, o cualquier herramienta tecnológica disponible para brindar seguridad y confidencialidad a la información personal y crediticia proporcionada en las plataformas utilizadas para el comercio electrónico”*.

El artículo antes citado se refiere a una seguridad técnica, la cual es necesaria debido a que cuando se realizan transacciones electrónicas, se produce un intercambio de información mediante redes abiertas que genera un riesgo operacional en la medida en que dicha información puede viajar sin ningún tipo de protección y, pueda ser objeto de ataques por parte de piratas informáticos que toman la información y la manipulan o alteran, por ello es necesario que se implemente sistemas de seguridad que permitan garantizar los riesgos en la transmisión de datos.<sup>191</sup>

Existe una diversidad de riesgos a los que el comerciante y el usuario se tendrán que enfrentar, por lo cual se citarán los que de forma muy clara, define Rincón Cárdenas:<sup>192</sup> 1) Los riesgos propios de la actividad electrónica son de los problemas más comunes para las personas usuarias de las operaciones de comercio y contratación electrónicas; es precisamente aquí donde convergen problemas de confidencialidad, autenticidad, integridad, disponibilidad y el repudio que pueden afectar a los documentos electrónicos. 2) El riesgo de suplantación de identidad en las transacciones electrónicas es otro de los problemas que se genera, por lo que es indispensable que se cuente con un sistema que asegure a las partes la identidad de la persona con la que se comunican; en otras palabras, es importante que los usuarios estén seguros de que está ordenando una transacción o contratando un servicio con el destinatario deseado. Este aspecto se vuelve sumamente relevante cuando se comparten datos confidenciales con la otra parte interviniente, por eso se debe de asegurar que la otra parte en la transacción es con quien se desea realizar el contrato o transacción. 3) El riesgo de alteración de la información electrónica, provoca que sea necesario que se verifique que los mensajes de datos generados, enviados o recibidos por medio de sistemas informáticos, no pueden ser objeto de modificación, alteración o mutación alguna por un tercero no autorizado, durante el proceso de comunicación. 4) Riesgo de repudio de la

---

<sup>190</sup> María Isabel Domínguez Yamasaki, *El consentimiento en la contratación por adhesión. Control de transparencia y dolo in contrahendo* (Valencia: Tirant Lo Blanch, 2018), 21.

<sup>191</sup> Erick Rincón Cárdenas, *Derecho del comercio electrónico y de Internet*, 147.

<sup>192</sup> *Ibíd* 147-148.

información, que consiste en que alguno de los intervinientes pueda negar que participó en la transacción, por lo que, mediante los sistemas de identificación del iniciador o destinatario de un mensaje de datos, se asegura que las partes contratantes no puedan negar su participación en ella y la autoría de su mensaje. 5) El riesgo de ausencia de disponibilidad, implica que se deben de incrementar los mecanismos de seguridad utilizados para el archivo o conservación de documentos electrónicos o mensajes de datos, garantizando la disponibilidad de la información en ellos contenidos, así como su posterior consulta. 6) Finalmente, se tiene el riesgo de ausencia de confidencialidad, por lo que el sistema de seguridad debe contener especificaciones técnicas que aseguren que los mensajes de datos generados, enviados o recibidos en la transacción electrónica solo pueden ser conocidos por las partes intervinientes en la misma, evitando de esa manera la intervención o intrusión no autorizada del mensaje de datos.

A los proveedores de bienes y servicios la Ley de Comercio Electrónico, los obliga a mantener cierta información en los medios electrónicos que utilizan; esta información debe ser gratuita, permanente, actualizada y accesible para el usuario, siendo esta la siguiente: a) Nombre o razón social, domicilio, la dirección de uno de los establecimientos permanentes en El Salvador, si es que tuviera un lugar físico; asimismo debe de mantener a disposición del usuario una dirección de correo electrónico, un número telefónico o cualquier otro dato que permita una comunicación directa con el proveedor.

Otro elemento de información que debe de compartir con el usuario es el Número de Identificación Tributaria (NIT). Este elemento es importantísimo y obligatorio debido al pago de impuestos, lo cual se espera que se implemente a la brevedad posible, pues existe una desigualdad en el pago de impuestos por aquellos comerciantes formales que tiene un lugar físico y aquellos que se dedican mayormente al comercio electrónico.<sup>193</sup>

En el caso que su actividad económica estuviese sujeta a un régimen de autorización administrativa previa, como el Ministerio de Salud a través de sus Juntas de Vigilancia para la profesión médica, de enfermería, psicológica y de otros profesionales de la salud, que puedan prestar sus servicios mediante los medios técnicos; esta autorización y el nombre de la entidad competente encargada de la supervisión debe de estar visible o ser accesible para que el usuario pueda obtenerla. De igual forma debe de indicarse el número de autorización para ejercer la profesión otorgada por la entidad competente, si ese fuera el caso.

Referente a esto último, deben hacerse dos acotaciones, la primera es que tal como lo expresó el Órgano Ejecutivo en el romano II), literal b) de las observaciones realizadas a la Ley de Comercio Electrónico, no se consideró incluir un régimen sancionatorio ante el incumplimiento de las obligaciones que la ley impone a los proveedores. Sin embargo, la Asamblea Legislativa<sup>194</sup> determinó lo siguiente: *“b) Incluir procedimientos de solución de controversias, régimen sancionatorio, entidad rectora y elementos de protección a los usuarios o consumidores establecidos en la ley, por considerar que, al tener las relaciones reguladas en la Ley de Comercio Electrónico su origen en un contrato, no es oportuna la modificación de los mecanismos que al respecto se encuentran establecidos en la ley, y al estar las relaciones*

---

<sup>193</sup> “Ministerio de Hacienda: Mi empresa. Trámites empresariales en línea”, acceso el 04 de junio de 2021, <https://miempresa.gob.sv/ayuda/comerciante-individual/>

<sup>194</sup> Dictamen número 25 (El Salvador: Asamblea Legislativa, 2020).

*contempladas por la Ley de Protección al Consumidor excluidas de la Ley de Comercio Electrónico, el régimen aplicable es el contemplado en dicha Ley*". Lo ideal es que por lo menos en la ley se hubiera hecho una remisión expresa al Código de Comercio, Código Procesal Civil y Mercantil y Ley de Protección al Consumidor.

Por otra parte, hubiera sido oportuno que la Ley de Comercio Electrónico, regulara las certificaciones de los comercios electrónicos, tal como lo hace la Defensoría del Consumidor, lanzando el programa, denominado "Sello de garantía en plataformas electrónicas para proveedores de bienes y servicios", el cual tiene por objetivo proteger los derechos e intereses de la persona consumidora en el comercio digital.

No hay duda que establecer un marco regulatorio para los rubros donde se usan las TICS, ha sido una labor difícil y que ha demorado años a la Asamblea Legislativa, pero lo más difícil será comprobar si realmente la nueva ley es eficaz y de aplicación inmediata, contrario a lo que hasta esta fecha ha sucedido con la Ley de Firma Electrónica, la cual aún no ha sido aplicada por falta de aprobación de certificadores de firma electrónica.

### **3.1.2 LEY DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR**

El comercio electrónico conlleva grandes desafíos para la institución encargada de salvaguardar los derechos de los consumidores, en el tipo de comercio B2C, es decir entre empresas y consumidores.<sup>195</sup>

La Ley de Protección al Consumidor (LPC), fue la primera en contemplar aspectos relacionados con el comercio y la contratación electrónicas. Así tenemos que mediante Decreto Legislativo 51, publicado en el Diario Oficial 141, Tomo 420 el 30 de julio de dos mil dieciocho, se aprobó una reforma, que se originó debido al reconocimiento de la necesidad de entrar a regular el comercio electrónico desde dos perspectivas principales: a) Dar a conocer los derechos que tienen los consumidores y b) Establecer las obligaciones especiales de los proveedores que utilizan estas tecnologías para ofrecer sus productos y servicios.<sup>196</sup>

La reforma implica que al consumidor se le protegerán sus derechos al realizar compras de bienes o servicios. En ese sentido tendrá derechos como el retracto, que consiste en la facultad del consumidor de dejar sin efecto el contrato unilateralmente y se encuentra regulado en el Art. 13 Lit. a) de la LPC; además la reforma también protege al consumidor de la publicidad engañosa. Asimismo, prohíbe que el proveedor comparta información personal y crediticia del consumidor con personas ajenas a la transacción, a menos que sea autorizado por el consumidor.

Con la reforma se agrega a la ley una definición de comercio electrónico, la cual se citó en el capítulo 1 de este trabajo de investigación. También se agregó el Art. 13- D LPC que obliga a que se haga la reversión de pagos al consumidor cuando las ventas de bienes o servicios se

---

<sup>195</sup> "Consortium legal: El comercio electrónico en Centro América, acceso el 02 de junio de 2021, <https://consortiumlegal.com/el-comercio-electronico-en-centroamerica/>

<sup>196</sup> "Deloitte Legal Newsletter: Regulación del comercio electrónico en El Salvador", acceso el 04 de junio de 2021, [https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/sv/Documents/legal/190918\\_LegalNews\\_ESP.pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/sv/Documents/legal/190918_LegalNews_ESP.pdf).

realicen con proveedores legalmente establecidos en El Salvador, mediante comercio electrónico o cualquier otra modalidad de contratación.

La obligación de reversar los pagos realizados por el consumidor, en un plazo de 15 días desde la fecha en que éste presenta su reclamo, podrá hacerse en los siguientes supuestos: “a) *Ejerza su derecho de retracto*; b) *El producto adquirido no haya sido recibido, o el servicio contratado no haya sido prestado*; c) *El objeto del contrato no corresponda con lo solicitado, o resulte defectuoso*; y d) *Existan errores en el cobro de las transacciones por fallas en los sistemas de pago de terceros*”. Precisamente, la reversión de pagos fue uno de los mayores problemas que la Defensoría del Consumidor identificó al realizar un estudio sobre comercio electrónico en aras de promover las reformas a la ley.<sup>197</sup>

Otros problemas identificados en el uso de los contratos y el comercio electrónicos, que fueron plasmados en el producto del estudio antes mencionado fueron los siguientes: a) información incompleta, no veraz e inoportuna; b) prácticas comerciales desleales; c) términos contractuales abusivos; d) falta de seguridad en los pagos en línea; e) inadecuada protección de datos personales; f) procesos en solución de las controversias; g) barreras lingüísticas; h) carácter irreversible de pagos; i) publicidad engañosa; j) responsabilidades selectivas de los proveedores; y k) políticas de devoluciones y reparaciones.

Con las reformas aprobadas, se adicionó a la Ley de Protección al Consumidor el Art. 21-A, el cual contiene las obligaciones especiales previas a la contratación electrónica y que deberán ser cumplidas por los proveedores de bienes y servicios del comercio electrónico, por supuesto que la ley ha sido muy enfática que estas obligaciones son para proveedores de bienes y servicios legalmente establecidos en El Salvador, por lo que lo menciona también en este artículo.

La utilización de la información personal y crediticia proporcionada por el consumidor, es la primera obligación que se regula; dicha información podrá compartirse únicamente si media consentimiento previo, o bajo las mismas condiciones en que fue otorgada o si es requerida por autoridad competente. Por tanto, los proveedores quedan inhibidos de difundir o transmitir este tipo de información a terceros ajenos a la transacción entre comerciante y consumidor.

Otro punto importante en el que se obliga a los proveedores es en lo concerniente a adoptar sistemas de seguridad para la protección efectiva, íntegra y confiable de las transacciones, sobre todo las financieras y de pagos realizados por los consumidores. Por lo anterior, debería de ser obligatorio para el proveedor, poseer un certificado de seguridad, lo cual generaría más confianza al consumidor.

Los certificados de seguridad, conocidos en el lenguaje informático como SSL, siglas de *Secure Sockets Layer* (capa de conectores seguros),<sup>198</sup> son un protocolo diseñado para que las aplicaciones puedan transferir información de una manera segura, con una transmisión de datos

---

<sup>197</sup> Yanci Guadalupe Urbina González, *El Comercio Electrónico en El Salvador. Mercados digitales conectados con tus derechos* (Antiguo Cuscatlán: Defensoría del Consumidor, 2017), 23.

<sup>198</sup> Laura Pintado Pérez, “¿Certificado SSL para e-commerce? Unas iniciales importantes para la seguridad de tu tienda on line”, Vitalinnova (blog), 06 de junio de 2020, <https://www.vitalinnova.com/certificado-ssl-para-e-commerce/>

que se lleva a cabo de manera cifrada o encriptada para enviar información confidencial entre dos sistemas y que los hackers no puedan tener acceso a ella, debido a que los datos se han sometido a algoritmos matemáticos.

La importancia de los certificados SSL es que es un sistema para que las tiendas online en el momento en que se esté realizando una compra, la información confidencial, que se introduzca, se mantenga en privado y no accedan terceras personas.

Otro certificado de seguridad es el HTTPS (Hyper Text Transfer Protocol Secure o protocolo seguro de transferencia de hipertexto), este aparece en la dirección URL<sup>199</sup> cuando un sitio web se encuentra protegido, pudiendo obtener información del certificado, con el simple hecho de hacer clic al candado que aparece en la barra del navegador, los cuales automáticamente informan a los usuarios de que la conexión es segura.

Existe varias clases de certificados de seguridad, los más comunes son: Dominio Validado (DV), que es un tipo de certificado que posee una emisión más rápida y el nivel de seguridad es básico, por lo que solamente sirve para validar el nivel de confianza del dominio. Este certificado se recomienda para pequeños sitios y blogs personales; pudiéndose reconocer con el candado en la barra de direcciones, sin más detalles para el usuario.

El segundo certificado es el de Organización Validada (OV), el cual más avanzado que el anterior. Sirve para confirmar que el sitio que ha solicitado la certificación a la autoridad competente es legal, se encuentra registrado y es legítimo. Pudiéndose observar en la barra de direcciones al lado del candado, el nombre del negocio; además presenta datos sobre la empresa portadora del dominio, por lo que se vuelve una forma de validar la existencia física del comercio. Este certificado es utilizado por sitios web de empresas y tiendas en línea de tamaño medio.

Finalmente está el certificado de Validación Extendida o Extended Validation (EV), que es el más avanzado, proporcionando un grado mayor de confianza y nivel de seguridad, por lo que requiere mayor documentación para que pueda validarse. Este certificado se puede reconocer en la barra de direcciones, ya que además del candado también se puede ver el nombre de la empresa. Es recomendable para grandes empresas y tiendas virtuales con bastante volumen.

Un tema en el que la Defensoría del Consumidor ha puesto mucho énfasis es en que los comerciantes cumplan con ubicar los términos y condiciones para el uso del sitio web, mismos que deberían contener como mínimo: la identificación del proveedor, la identificación de los medios para presentar reclamos o solicitar aclaraciones, derechos y obligaciones especiales de las partes derivadas de la relación contractual, medios de pago, políticas sobre garantía de productos, derecho de retracto y reversión de pagos, condiciones y sistema de despacho y entrega.

---

<sup>199</sup> “edix: URL”, acceso el 24 de noviembre de 2021, <https://www.edix.com/es/instituto/que-es-url/> La URL, en sus siglas en inglés significa Uniform Resource Locator (Localizador de Recursos Uniforme), “es una dirección única y específica que se asigna a cada uno de los recursos disponibles de la World Wide Web para que puedan ser localizados por el navegador y visitados por los usuarios. Es decir, cada vez que navegas por internet, las URL van contigo”.



La Defensoría del Consumidor hace unos meses dio inicio a un programa para certificar negocios digitales que cumplan buenas prácticas, debido a que, según un estudio realizado por esa institución, en nuestro país, ocho de cada diez comercios en línea no cumplían con las la Ley de Protección al Consumidor, siendo preocupante, pues esta modalidad se incrementó tras la pandemia del covid-19.<sup>200</sup>

Al programa se le ha denominado “Sello de garantía en plataformas electrónicas para proveedores de bienes y servicios”, este tiene como objetivo proteger los derechos e intereses de la persona consumidora en el comercio digital. Sin embargo, esta certificación es voluntaria, según el presidente de la Defensoría del Consumidor, quien dijo que los negocios digitales que quieran acreditarse con el sello deberán cumplir con una serie de requisitos como comprobar una atención adecuada a los consumidores, formas de pagos, ofertas, promociones y evitar publicidad falsa, y publicar las condiciones generales de sus contratos, que sean disponibles para consulta, impresión y descarga, antes y después de la contratación.

El programa busca contribuir al fomento y a las buenas prácticas empresariales respetuosas de los derechos de los consumidores, así como expandir los negocios con una ventaja competitiva. Lo anterior, pretende mejorar la confianza de los consumidores en las transacciones realizadas por Internet, ya que el sello se colocará en la página principal de cada comercio que haya sido certificado. Según una publicación en la página oficial de la Defensoría del Consumidor, los primeros sellos entregados en El Salvador han sido a las empresas siguientes: Nutri Center, RGD, Food Services, Industrias Caricia, Omnisport, Retail Sport y Buy Expres.<sup>201</sup>

Las reformas agregan a la Ley de Protección al Consumidor, el Art. 21-B, el cual contiene las obligaciones especiales que el proveedor debe de cumplir durante la fase de contratación y posterior a ella. En ese sentido el proveedor deberá presentar un resumen del pedido que contenga todos los bienes objeto de la venta; así como la descripción completa, precio individual, precio total de los bienes o servicios; y si fueren aplicables los costos y gastos de envío o cualquier otro concepto y la sumatoria total a cancelar. La obligación anterior es con la finalidad de que el consumidor, acepte, modifique o cancele la transacción antes de formalizarla. Por otra parte, como garantía para el consumidor el resumen del pedido debe poderse descargar y/o imprimir para tener un respaldo en caso de que sea necesario iniciar un trámite administrativo o judicial por el incumplimiento de las obligaciones del proveedor o por haberse incumplido los términos del contrato.

Otra obligación impuesta al proveedor en la etapa de contratación es la de confirmar la recepción de la orden de compra, a más tardar el día calendario siguiente de efectuada. La confirmación debe contener los mismos datos que el resumen de pedido.

---

<sup>200</sup> Dania Quehl, “La Defensoría del Consumidor lanzó un programa para certificar plataformas electrónicas que cumplan la ley de derechos al comprador”. Diario El Mundo (22 de marzo de 2021), <https://diario.elmundo.sv/certificaran-sitios-de-comercio-electronico/>.

<sup>201</sup> “Defensoría del Consumidor: Defensoría del Consumidor otorga sello de garantía a sitios web de proveedores de bienes y servicios en comercio electrónico”, acceso el 08 de junio de 2021, <https://www.defensoria.gob.sv/defensoria-del-consumidor-otorga-sello-de-garantia-a-sitios-web-de-proveedores-de-bienes-y-servicios-en-comercio-electronico/>.

El proveedor está obligado a mantener durante el plazo de 10 años, contados a partir de la finalización de la transacción, en medios de almacenamiento la documentación que contenga la prueba de la relación comercial: identidad del consumidor, etapas consignadas en el sitio que constatan la voluntad de contratar, la forma de pago y la entrega real y efectiva de los bienes o servicios adquiridos, todo garantizando la integridad y autenticidad de la información según la Ley de Firma Electrónica.

En cuanto a la entrega del pedido, el proveedor cuenta con un máximo de 30 días calendario, contados a partir del día siguiente de realizada la compra para hacerle llegar el producto al consumidor; esto no aplica si se pactó un plazo más amplio para hacer la entrega. En caso de incumplimiento a la obligación anterior, el consumidor podrá terminar el contrato y solicitar la devolución de las sumas pagadas sin ninguna retención, según lo regula el Art. 13 de la LPC.

A diferencia de la Ley de Comercio Electrónico, en la Ley de Protección al Consumidor, si se determinan como infracciones muy graves, el incumplimiento a todas las obligaciones especiales para proveedores de bienes y servicios; por lo que la sanción es una multa de hasta 500 salarios mínimos mensuales urbanos en el sector industria.

Las reformas exhortan a que los proveedores en el comercio electrónico al vender sus productos o servicios, estén pendientes para validar que se encuentren cumpliendo con las obligaciones mínimas previas, durante y posteriores a la contratación de bienes o servicios; sobre todo a aquellos detalles que deben ser incluidos en los sitios web, como requisitos para contratar, especificaciones del producto, condiciones de contratación, formatos de contratos, resumen, confirmación de pedidos y formas de pago.

A manera de conclusión, puede afirmarse que las gestiones de la Defensoría del Consumidor han sido efectivas en favor de los consumidores, pues ha logrado a través de procedimientos sancionatorios y de campañas de concientización que los proveedores eviten las prácticas abusivas. Solo entre los años 2020-2021, recuperó más de \$7.7 millones a favor de 22,347 consumidores que interpusieron sus reclamos contra proveedores de comercio electrónico por incumplimiento de contratos, ofertas, cobros indebidos entre otros. Los rubros comerciales más denunciados han sido los siguientes: *“El 70.58 % del total de comercios virtuales están dedicados a la venta de prendas de vestir (12.67 %), alimentos y bebidas (12.67 %), tiendas por departamentos (9.95 %), servicios financieros y banca (9.50 %), equipo informático (5.43 %), cosméticos y productos de cuidado personal (4.98 %), turismo y transporte aéreo (4.52 %), vehículos (4.52 %), logística, encomiendas y entregas (3.17 %), y telecomunicaciones (3.17 %).”*<sup>202</sup>

No puede negarse la importante labor que la Defensoría del Consumidor ha realizado desde que fue fundada; precisamente las estadísticas comprueban tal afirmación. Ahora bien, el uso de los medios tecnológicos, indudablemente será un reto institucional para cumplir con los

---

<sup>202</sup> “Defensoría del Consumidor: Defensoría del Consumidor presenta plan de educación y difusión de derechos en comercio electrónico para la población”, acceso el 08 de junio de 2021, <https://www.defensoria.gob.sv/defensoria-del-consumidor-presenta-plan-de-educacion-y-difusion-de-derechos-en-comercio-electronico-para-la-poblacion/>

objetivos encomendados, en su deber de proteger al consumidor ante malas prácticas por parte de los proveedores de bienes y servicios.

### 3.1.3 LEY DE FIRMA ELECTRÓNICA

Como se dijo en el primer capítulo de este trabajo, la Ley de Firma Electrónica fue aprobada en octubre de 2015 y entró en vigencia en abril de 2016. Esta ley guarda una estrecha relación con los contratos electrónicos y con el comercio electrónico, debido a que es un mecanismo que pretende proporcionar seguridad jurídica a las transacciones que se realizarán, es decir permitirá identificar de manera legal, a través de un instrumento electrónico certificado, a las personas que realicen el contrato o transacción.

En la doctrina, puede definirse la firma electrónica de la siguiente manera: *“La firma electrónica no es otra cosa que un técnica para verificar que un documento ha sido realizado por el poseedor de determinado algoritmo (lo que se conoce como llave privada). Firmar electrónicamente consiste en realizar una operación matemática que convierte el documento original en otro nuevo cuyos caracteres guardan con el original una relación matemática basada en el algoritmo de cifrado”*.<sup>203</sup> El documento al que se hace referencia en la definición es ininteligible, ya que es un documento electrónico integrado por una serie de caracteres, dentro de los cuales se incluyen números, letras y otros símbolos, que pueden dar lugar a archivos de texto, correos electrónicos, programas y archivos electrónicos.

La Firma electrónica es un sistema electrónico de acreditación que para verificar de forma certera la identidad del firmante y la integridad de la información firmada, con plena validez jurídica. Asimismo brinda un respaldo e impulsa la facilitación de transacciones electrónicas sustituyendo transacciones presenciales por validaciones automáticas a través de diversas plataformas.

Una definición bastante completa sobre la firma electrónica, es la que hace consigna Recio Gayo en su libro: *“El conjunto de datos y caracteres que permite la identificación del firmante, que ha sido creada por medios electrónicos bajo su exclusivo control, de manera que está vinculada únicamente al mismo y a los datos a los que se refiere, lo que permite que sea detectable cualquier modificación ulterior de éstos, la cual produce los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa”*.<sup>204</sup>

Una vez definida de forma clara, lo que debe de entenderse por firma electrónica, es necesario que se señale que para lograr el objetivo de tener un mecanismo de seguridad para suscribir contratos electrónicos o realizar transacciones, no basta con que se haya aprobado la Ley de Firma Electrónica, sino que es necesario que se comience a ejecutar con los mecanismos que la ley regula, los cuales se comentaran a continuación.

---

<sup>203</sup> Luis Fajardo López, “La firma electrónica en el derecho privado”, *Revista Jurídica de la Universidad Autónoma de Madrid*, (2001): 43.

<sup>204</sup> Miguel Recio Gayo, *Esquemas de firma electrónica* (México, D. F.: Tirant Lo Blanch, 2015), 30. Esta definición se encuentra regulada en la Ley de Firma Electrónica Avanzada de México.

El considerando II de la Ley de Firma Electrónica dice lo siguientes: *“Que el Art. 2 de la Constitución de la República reconoce que toda persona tiene el derecho a la seguridad jurídica; por lo que el Estado debe crear un marco legal que brinde seguridad a los usuarios de las comunicaciones electrónicas y a las transacciones autorizadas mediante las aplicaciones de la tecnología o la suscripción electrónica de las mismas, brindándoles validez jurídica”*. Para cumplir con ese considerando, falta mucho por hacer, ya que debe de ejecutarse la certificación de firmas electrónicas y realizar campañas para motivar a las personas a que utilicen la firma electrónica. Por supuesto, por tratarse de un tema tecnológico, la información que se brinde a los usuarios debe de ser lo más clara posible, evitando los tecnicismos a medida sea posible; además deberán de resaltarse las ventajas que de esta nueva implementación.

En la Ley de Firma Electrónica, tiene un tercer considerando, el cual es atinado en cuanto a la realidad que el país atraviesa, pues efectivamente el desarrollo de las tecnologías de información y comunicación se ha convertido en un factor estratégico para mejorar la eficiencia de la educación, fomentar la competitividad y el crecimiento económico de los pueblos; lo cual contribuye a la calidad de vida de los ciudadanos, permitiendo la inclusión de más personas al sistema productivo nacional e internacional.

Dicho lo anterior, es imprescindible que se comenten los aspectos más importantes de la ley a la se ha hecho referencia en este apartado. En ese orden de ideas, el primer aspecto en el que hay que centrar nuestra atención es en su objeto, mismo que está dividido en tres rubros: El primero, que consiste en equiparar la firma electrónica simple y firma electrónica certificada con la firma autógrafa, definida esta última por la Ley, como *“marca o signo, que una persona escribe de su propia mano en un instrumento o documento para asegurar o autenticar la identidad de una persona como prueba del consentimiento y verificación de la información contenida en dicho instrumento”*. Pero para los efectos de ejecución de la Ley de Firma Electrónica, se regulan dos tipos de firma: la simple y la certificada.

Según la Ley, la firma simple está integrada por los elementos en forma electrónica, consignados en un mensaje de datos o lógicamente asociados al mismo, que puedan ser utilizados para identificar al firmante en relación con el mensaje de datos, e indicar que el firmante aprueba la información recogida en el mensaje de datos. Por otra parte, la firma electrónica certificada, está compuesta por los datos en forma electrónica, consignados en un mensaje o asociados al mismo, que permiten la identificación del signatario, pero los datos de creación de la firma se encuentran en exclusivo control del signatario, lo que permite que sea detectable cualquier modificación posterior al contenido del mensaje de datos. Por signatario se entiende que es aquella persona que posee un dispositivo de creación de firma electrónica certificada y que actúa en nombre propio o a nombre de una persona natural o jurídica que representa.

Para Rincón Cárdenas, firma electrónica simple también es conocida como firma digital, la cual *“es un valor numérico que se adhiere a un mensaje de datos y que, utilizando un procedimiento matemático conocido, vinculado a la clave del iniciador y al texto del mensaje permite determinar que este valor se ha obtenido exclusivamente con la clave del iniciador y que el mensaje inicial no ha sido modificado después de efectuada la transformación; por lo tanto, el*

*procedimiento de firma digital identifica a la persona firmante, asegurando la integridad del documento”.*<sup>205</sup>

El autor antes mencionado, también define la firma electrónica certificada, de la siguiente manera: *“Cuando se habla de firma digital certificada, se hace referencia a la misma definición de la firma digital, pero a diferencia de esta última, en la certificada interviene una entidad de certificación que identifica, tanto a la entidad de certificación que expide el certificado, como al suscriptor y contiene la clave pública”.*<sup>206</sup>

Un aspecto relevante a considerar en cuanto a la diferenciación de la firma electrónica simple y firma electrónica certificada, es que la primera tendrá la misma validez jurídica que la firma autógrafa, la cual se definió con anterioridad. Sin embargo, para los efectos jurídicos, la firma electrónica simple no tendrá validez probatoria en los mismos términos a los concedidos para la firma electrónica certificada; pero ambas, podrán constituir un elemento de convicción conforme a las reglas de la sana crítica. Sobre lo anterior, la Sala de lo Constitucional ha sostenido: *“Ahora bien, no obstante que el derecho a la prueba es un derecho de naturaleza procesal con rango constitucional, ello no significa que deba valorarse cualquier medio probatorio presentado por las partes, incluso aquellos que resulten impertinentes o irrelevantes con relación al objeto del proceso y del debate. Por el contrario, los únicos medios de prueba que deben ser valorados por el juzgador son aquellos que tienen conexión con los hechos alegados en la demanda y resultan idóneos y no superfluos para comprobar los alegatos de los intervinientes”.*<sup>207</sup> Precisamente en el argumento que hace la Sala, es que debe de otorgársele valor probatorio a la firma simple si esta guarda relación directa con el objeto del litigio.

Ahora bien, el objeto de la Ley prevé un segundo presupuesto, el cual consiste en otorgar y reconocer eficacia y valor jurídico a la firma electrónica certificada, a los mensajes de datos y a toda información en formato electrónico que se encuentren suscritos con una firma electrónica certificada, independientemente de su soporte material. En otras palabras, a pesar de que la firma simple si podrá brindársele valor probatorio, lo ideal es que los usuarios optaran por la utilización de una firma electrónica certificada, no solo porque su valor probatorio está dado por ministerio de ley, sino que brinda mayor seguridad.

El Art. 7 LFE, establece que el mensaje de datos utilizando firma electrónica certificada, sin importar el medio de transmisión o de almacenamiento, tendrá la misma validez jurídica equivalente al contenido de aquéllos emitidos de manera convencional; es decir, que se otorguen, almacenen o se transmitan por medios físicos. Asimismo, la Ley establece el valor probatorio para los documentos públicos emitidos en soportes electrónicos, por las instituciones públicas, los cuales podrán estar contenidos en soporte electrónico y tendrán el valor asignado por el ordenamiento legal para esta clase de documentos; es decir, el valor que el Código Procesal Civil y Mercantil (CPCM),<sup>208</sup> otorga a los instrumentos públicos en el Art. 341: *“Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten;*

---

<sup>205</sup> Erick Rincón Cárdenas, *Derecho del comercio electrónico y de Internet*, 125.

<sup>206</sup> *Ibíd.* 126.

<sup>207</sup> Sala de lo Constitucional, Sentencia de Amparo, Referencia: 356-2012 (El Salvador: Corte Suprema de Justicia, 2014).

<sup>208</sup> Código Procesal Civil y Mercantil (El Salvador: Asamblea Legislativa, 2010).

*de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide”.*

En cuanto al valor probatorio de los documentos privados electrónicos, el Art. 10 LFE, regula que si el documento privado fuera generado con firma electrónica certificada y se refiera a actos jurídicos que no se encuentren excluidos por la Ley de Firma Electrónica, el valor será el mismo que el reconocido en manera tradicional. Precisamente en este punto, se debe mencionar que el Art. 341 Inc. 2° CPCM, regula el valor probatorio de los instrumentos privados: *“Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica”.*

Por último, la Ley tiene como objeto regular y fiscalizar lo relativo a los proveedores de servicios de certificación electrónica, certificados electrónicos y proveedores de servicios de almacenamiento de documentos electrónicos. Esta fiscalización, se realizará a través de la Unidad de Firma Electrónica, adscrita al Ministerio de Economía, de conformidad a lo regulado en el Art. 18 LFE: *“Todo prestador de servicios de almacenamiento de documentos electrónicos que brinde servicios a terceros, quedará sujeto a las facultades de supervisión y control de la Unidad de Firma Electrónica de la autoridad competente para los efectos de velar por el cumplimiento de las obligaciones correspondientes que establece esta Ley y su reglamento, y normas y reglamentos técnicos emitidos al efecto”.* En agosto de 2018, el Ministerio de Economía, dio a Conocer el Manual de Organización y Funciones de la Unidad de Firma Electrónica, en donde se plasma la misión y visión de la Unidad, sus funciones, el cuerpo normativo aplicable y su estructura organizativa.

Pasando a otro tema muy importante, la Ley de Firma Electrónica, tiene sus propios principios, a diferencia de la Ley de Comercio Electrónico que solo regula el principio de equivalencia funcional, principio de neutralidad tecnológica y principio de no repudiación; la Ley objeto de análisis en este apartado, regula siete principios diferentes, y esto se debe a que es una legislación que contiene la base para las otras leyes que regulan aspectos relacionados con el uso de la tecnología.

Los principios regulados en la Ley de Firma Electrónica, son: *“a) Autenticidad, con el cual se garantiza que el mensaje es confiable y esta garantía perdura a través del tiempo; b) Integridad, por el cual se otorga certeza que los datos recibidos por medios electrónicos no han sido modificados en su tránsito, desde el iniciador hasta el destinatario; c) Confidencialidad, por medio del cual se garantiza al iniciador y destinatario, que los mensajes electrónicos no serán conocidos por terceras personas, sin su expresa autorización; d) Equivalencia Funcional, consiste en observar en los documentos archivados y comunicados de manera electrónica, aquellos requisitos que son exigidos en los documentos presentados por escrito y consignados en papel, con el fin de determinar la manera de satisfacer sus objetivos y funciones; e) No Repudiación, por medio del cual se garantiza que cuando un mensaje ha sido suscrito con firma electrónica certificada, de conformidad a lo establecido en la presente Ley, no puede ser repudiada su autoría por la persona del iniciador; f) Neutralidad tecnológica, sustenta la no discriminación entre tecnologías, en la medida que ellas consistan en medios seguros a través de los cuales sea posible dar cumplimiento a las funciones que le impone la Ley; y, g) Seguridad, la certeza y legalidad que la persona firmante y acreditada, ha sido debidamente identificada,*

*garantizando la disponibilidad, integridad, confidencialidad, autenticación, no repudio y buen uso de la información que reside en un sistema informático”.*

Como se ha venido haciendo referencia, la Ley de Firma Electrónica regula dos tipos de firma, pero en la que se debe de centrar nuestra atención debido a sus efectos en cuanto a seguridad, es la firma electrónica certificada, la cual según el Art. 23 LFE, debe estar sustentada en un método de creación y verificación confiable y seguro, de manera que sea inalterable; además el destinatario pueda ser alertado en caso de modificación de la información, después de ser suscrita por el signatario; es por ello que se necesita que se contrate un proveedor de servicios de certificación; por ejemplo, Security Data y E-Sing, que son empresas dedicadas a prestar servicios de certificación de firmas. En nuestro país, hasta esta fecha se encuentra un solo proveedor de firma electrónica, llamado Uanataca.<sup>209</sup> Este proveedor fue autorizado por el Ministerio de Economía para prestar servicios de firma electrónica, certificados digitales y sellado de tiempo en el país.

Por proveedor de servicio de certificación debe de entenderse que nos referimos a las personas jurídicas autorizadas por la autoridad competente, dedicada a emitir certificados electrónicos y demás actividades previstas en la Ley de Firma Electrónica. Los certificados electrónicos son documentos proporcionados por un proveedor de servicios de certificación que otorga certeza a la firma electrónica certificada, garantizando la asociación de la persona con dicha firma

Los proveedores de servicios de certificación están obligados a contar con suficiente capacidad técnica para garantizar la seguridad, la calidad y la fiabilidad de los certificados emitidos, de conformidad a los requerimientos contenidos en las normas técnicas; contar con el personal técnico adecuado, con conocimiento especializado y experiencia en el servicio; poseer la capacidad económica y financiera suficiente para prestar los servicios autorizados; rendir fianza por un monto adecuado al riesgo asumido para prestar los servicios de certificación, la fianza será revisada anualmente tomando en cuenta los cambios en el nivel de riesgo asumido por el proveedor de servicios de certificación; y contar con un sistema de información de alta disponibilidad, actualizado y eficiente.

De conformidad con el Art. 43 LFE, el servicio de certificación sólo podrá ser prestado por personas jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, que cumplan con los requisitos establecidos en las leyes competentes para operar en el país. La Ley habilitó la posibilidad de que las instituciones oficiales autónomas y demás instituciones públicas con personería jurídica propia puedan prestar los servicios de certificación, por supuesto, deberán de cumplir los requisitos antes enunciados. Un certificado digital *“es el único medio que permite garantizar técnica y legalmente la identidad de una persona en Internet. Se trata de un requisito indispensable para que las instituciones puedan ofrecer servicios seguros a través de Internet”*.<sup>210</sup>

---

<sup>209</sup> “Uanataca: Uanataca El Salvador, primer proveedor de firma electrónica del país”, acceso el 12 de junio de 2021, <https://web.uanataca.com/sv/blog/eventos/servicios-de-firma-electronica-en-salvador>.

<sup>210</sup> “Universidad Politécnica de Valencia: ¿Qué es un certificado digital?”, acceso 05 de junio de 2021, <https://www.upv.es/contenidos/CD/info/711545normalc.html>

El certificado electrónico deberá contener al menos, la siguiente información: “a) *Identificación del titular del certificado electrónico, indicando su domicilio y dirección electrónica; b) Identificación del proveedor de servicios de certificación que proporciona el certificado electrónico, indicando su domicilio y dirección electrónica; c) Fecha de la acreditación y caducidad asignada al proveedor de servicios de certificación por la Unidad de Firma Electrónica; d) Fecha de emisión y expiración del certificado; e) Número de serie o de identificación del certificado; f) La firma electrónica certificada del prestador de servicios de certificación que emitió el certificado; g) Datos de verificación de la firma, los cuales deben corresponder a la información de su creación y que están bajo el control del firmante; h) Cualquier información relativa a las limitaciones de uso, vigencia y responsabilidad a las que esté sometido el certificado electrónico; i) Indicación de la ruta de certificación; y, j) Si el certificado ha sido emitido por una persona que ha actuado en representación de una persona natural o jurídica; en tal caso, el certificado deberá incluir una indicación del documento legal, público, o privado autenticado, que acredite de forma fehaciente las facultades del firmante para actuar en nombre de la persona física o jurídica a la que representa”.*

Acotado lo antes mencionado, se abordaran algunas interrogantes respecto al uso de firma electrónica. Una interrogante que comúnmente sale a la luz es ¿Cuáles son los efectos de la firma electrónica certificada? Según la Ley de Firma Electrónica, los efectos son los siguientes: “a) *Vincula un mensaje de datos con su titular, de manera exclusiva; b) Permite la verificación inequívoca de la autoría e identidad del signatario; y, c) Asegura que los datos de la firma estén bajo control exclusivo del signatario”.*

La firma electrónica certificada tiene dos presunciones legales que no pueden dejar de mencionarse en el presente trabajo, ya que revisten de relevancia. La primera es que al utilizar la firma electrónica certificada se presume que pertenece al titular de la misma por lo que en un litigio deberán seguir las reglas establecidas en el Art. 414 CPCM: “*Cuando la ley establezca una presunción, la persona a la que favorezca quedará dispensada de la prueba del hecho presunto al estar probados los hechos en que se base. Si la presunción legal admite prueba en contrario, la actividad probatoria se podrá dirigir tanto a demostrar que los indicios probados inducen a un hecho distinto o a ninguno, como a efectuar la contraprueba de dichos indicios para establecer su inexistencia. En los casos en los que la presunción legal admita prueba en contrario, en la sentencia se deberá justificar y razonar los argumentos que han llevado al tribunal a la concreta decisión sobre si el hecho presunto es la consecuencia de los indicios”.*

La segunda presunción es que el mensaje de datos vinculado a la firma electrónica certificada no ha sido modificado desde el momento de su envío, si el resultado del procedimiento de verificación así lo indica. Indudablemente, sobre este punto se necesitará el dictamen de personas expertas que puedan acreditar que el mensaje no ha sido alterado.

Otra interrogante sobre el uso de firma electrónica certificada es ¿Todas las personas podemos hacer uso de ella? La respuesta es no, ya que según el Art. 26 LFE, no podrán solicitar certificados electrónicos y hacer uso de la firma electrónica certificada, los menores de edad y los incapaces conforme a las reglas del derecho común, y los privados de libertad condenados en sentencia firme.



Otro aspecto importante sobre la firma electrónica es que según el Art. 27 LFE, los apoderados de las personas naturales, podrán utilizar firma electrónica certificada en nombre de sus mandantes, previa verificación de tal calidad por parte del proveedor de servicios de certificación, a través de la presentación de los documentos legales pertinentes de conformidad al ordenamiento jurídico y poder suficiente que acrediten tal calidad, circunstancia que deberá constar en el certificado que se le extienda, así como los límites de sus facultades.

Por otra parte, la Ley de Firma Electrónica, regula en su Art. 45, la equivalencia de certificados emitidos en el extranjero por prestadores de servicios de certificación de firma electrónica que no tengan domicilio ni estén autorizados en el país; sin embargo, estos podrán ser reconocidos en los mismos términos y condiciones establecidos por en la Ley para los certificados nacionales, cuando cumplan las condiciones reguladas para tales efectos.

Las condiciones para que los certificados sean reconocidos en son las siguientes: 1) Que exista un acuerdo con otros países, ya sea bilaterales y multilaterales, o efectuados en el marco de organizaciones internacionales de las que el país forma parte; 2) Si los certificados son emitidos por prestadores de servicios de certificación debidamente avalados en su país de origen o instituciones homólogas a la Unidad de Firma Electrónica, que requieren para su reconocimiento estándares que garanticen la seguridad en la creación y regularidad del certificado, así como su validez y vigencia; y, 3) Se acredite que tales certificados fueron emitidos por un prestador de servicios de certificación que cumple con los estándares mínimos requeridos para un prestador de servicios de certificación de firmas electrónicas registradas en la Unidad de Firma Electrónica.

En caso de que los certificados electrónicos extranjeros no cumplan las condiciones antes mencionadas carecerán de los efectos jurídicos que se les atribuyen legalmente conforme a esta normativa; sin perjuicio de que puedan constituir un elemento de convicción a valorar conforme a las reglas de la sana crítica.

En la Ley de Firma Electrónica se establecen obligaciones para los proveedores de certificación y también para los usuarios; además se determinan procesos sancionatorios; esto último no se consignó en la Ley de Comercio Electrónico a pesar de que el Órgano Ejecutivo, lo resaltó en sus observaciones.

El Art. 48 LFE, establece que los proveedores de servicios de certificación tendrán diversas obligaciones que cumplir, pero las que están relacionadas con el comercio y la contratación electrónica, son las siguientes: *“a) Adoptar las medidas necesarias para determinar la exactitud de los certificados electrónicos que proporcionen, la identidad y la calidad del signatario; b) Garantizar la validez, vigencia, legalidad y seguridad del certificado electrónico que proporcione; c) Garantizar la adopción de las medidas necesarias para evitar la falsificación de certificados electrónicos y de las firmas electrónicas certificadas que proporcionen; d) Verificar la información suministrada por el signatario; e) Garantizar la autenticidad, integridad y confidencialidad de la información, y documentos relacionados con los servicios que proporcione. Y f) Efectuar las notificaciones para informar a los signatarios y personas interesadas y las publicaciones necesarias, acerca del vencimiento, revocación, suspensión o cancelación de los certificados electrónicos que proporcione, así como de cualquier otro aspecto de relevancia para el público en general, en relación con los mismos”*.

Los usuarios de la firma electrónica, también poseen un catálogo de derechos en la Ley, aparte de los que ya le reconoce la Ley de Protección al Consumidor. Los derechos que se relacionan con la contratación electrónica y el comercio electrónico, son los siguientes: a) A la confidencialidad en la información, en los supuestos en que los proveedores de servicios de certificación, y de almacenamiento de documentos electrónicos decidan cesar en sus actividades; b) A ser informado, al menos con noventa días de anticipación, por los prestadores de servicios de certificación, y almacenamiento de documentos electrónicos, para los efectos del cierre de actividades; c) A traspasar sus datos a otro prestador de servicios de certificación y de almacenamiento de documentos electrónicos, si así lo solicitan; d) A que el proveedor no proporcione u otorgue servicios no solicitados; deteriorar la calidad de los servicios contratados en calidad de inferioridad; o servicios adicionales cobrados no pactados; a no recibir publicidad comercial de ningún tipo por intermedio del proveedor, salvo autorización expresa del usuario en todos los casos señalados; y, e) La cancelación del certificado por petición del usuario o su representante legal.

La Ley de Firma Electrónica, sin duda permitirá el ahorro de tiempo y dinero, pues ya no será necesario que en los contratos u otro tipo de documentos se plasme la firma manuscrita, evitando así desplazarse de un lugar a otro. También, la firma electrónica es amigable con el medio ambiente, ya que no será necesario imprimir los documentos sino que todo será en línea y se puede guardar las copias que sean necesarias, haciendo innecesario tener un archivo físico de documentos.

Hasta el mes de junio del año 2021, aun no se registran datos del uso de la firma electrónica en el país, ya que su implementación ha avanzado a paso lento, desde el año 2016, en el que entró en vigencia; convirtiéndonos en el último país centroamericano en regular la firma electrónica, ya que en Guatemala se reguló en el año 2009, en Honduras en el año 2013, en Nicaragua en el año 2010, en Costa Rica en el año 2005, y en Panamá se implementó en el año 2014.<sup>211</sup>

### **3.1.4 LEY DE TÍTULOS VALORES ELECTRÓNICOS**

La Ley de Títulos Valores Electrónicos,<sup>212</sup> fue creada a través del Decreto N° 743, publicado en el Diario Oficial el 12 de enero de 2021. Dicha Ley, regula los títulos de valores electrónicos, su emisión, circulación, aceptación, aval y demás actos cambiarios, mismos que serán creados a través del uso de datos, que deberán cumplir con los requisitos de cada título valor que se regulan en el código de comercio, prohibiéndose que se agreguen requisitos adicionales; además utilizarán firma electrónica simple, gozando de equivalencia funcional con los títulos valores que se suscriben de forma física, produciendo los mismos efectos jurídicos.

---

<sup>211</sup> “Central América Data: La firma electrónica”, acceso el 03 de junio de 2021, <https://www.centralamericadata.com/es/tsearch?q=Firma+Electr%C3%B3nica>.

<sup>212</sup> Ley de Títulos Valores Electrónicos (El Salvador: Asamblea Legislativa, 2021). Según el Art. 24 de la referida ley, esta entrará en vigencia un año después de su publicación en el Diario Oficial, es decir, que su vigencia iniciará a partir del día 12 de enero de 2021.

La Ley en el Art. 2 Lit. h), define título valor electrónico como: “*Documento electrónico representativo de derechos crediticios, corporativos o de representación patrimonial, y de tradición o representativos de mercancías, que son necesarios para legitimar el ejercicio del derecho literal y autónomo que ellos representan; como tales, tiene la misma validez y los efectos jurídicos que los títulos valores definidos en el artículo 623 del Código de Comercio*”.

La ley establece que los títulos de valores electrónicos serán registrados por una central de registro electrónica, cuando cumplan con los requisitos regulados en el código de comercio, por supuesto que es importante mencionar que si se omite alguno de estos requisitos, no significa la invalidez del negocio que dio origen al documento electrónico, debido al principio de autonomía del título.

Otro factor que es necesario tomar en consideración, es la legitimación, es decir, el tenedor legítimo de un título valor podrá hacer efectivos los derechos representados en este; pero tratándose de títulos valores desmaterializados, la legitimación se cumpliría básicamente a través de la inscripción del título en el sistema del tercero encargado del manejo y la custodia de títulos valores.<sup>213</sup> De conformidad al Art. 6 LTVE, podrán prestar servicios y realizar las funciones de las centrales de registro electrónico, las personas jurídicas públicas o privadas, autorizadas por la Unidad de Firma Electrónica del Ministerio de Economía.

Por otra parte, la negociación de los títulos valores implica que el beneficiario o tenedor legítimo pueda transferirlos sin limitaciones, cediendo los derechos personales o representativos en ellos incorporados. La transmisión de los títulos valores varía según sea al portador, a la orden o nominativo. En ese orden, si son al portador, para la transmisión bastará la simple entrega; si son a la orden, la legitimación se presenta por medio del endoso, seguido de la entrega material; y si son nominativos, la legitimación se presenta por medio del endoso, la entrega material y la inscripción del nuevo tenedor en el registro que lleva el creador del título.<sup>214</sup> En nuestro caso, la Ley de Títulos Valores Electrónicos, regula en su Art.7 LTVE, las funciones de las centrales de registro electrónico, y dentro de ellas, está la de recibir y registrar títulos valores electrónicos y efectuar las anotaciones o marginaciones electrónicas correspondientes; el registro del acto jurídico del endoso en todas sus modalidades; registro de la constitución de gravámenes o la transferencia de títulos electrónicos que el usuario o el titular del derecho le comunique; y custodiar los libros de registro de valores nominativos, a solicitud de las entidades emisoras. Es decir, que los títulos valores electrónicos, se transferirán mediante anotación electrónica.

La central de registro electrónico, de conformidad a lo establecido en el Art. 8 LTVE, mediante la suscripción de un contrato de servicios, se obligará a recibir y registrar por instrucción del titular o usuario, los títulos valores electrónicos y a perfeccionar jurídicamente los actos cambiarios que se realicen con ellos, mediante marginaciones electrónicas. Sin embargo, será el usuario, ya sea que actúe en nombre propio o en nombre de un tercero, el responsable ante la central de registro electrónico de la identificación del último endosante, de la integridad y autenticidad de los títulos valores registrados y de la validez de las operaciones que realicen con ellos, por lo que en caso de que existan daños o perjuicios, el usuario que haya enviado el título valor electrónico para su registro tendrá que responder.

---

<sup>213</sup> Erick Rincón Cárdenas, *Derecho del comercio electrónico y de Internet* (Valencia: Tirant Lo Blanch, 2020), 245.

<sup>214</sup> *Ibíd.* 247.

Ahora bien, en cuanto a la exhibición del título valor, que se regula en el Art. 629 Com., cuando se trata de un título valor electrónico, podrá realizarse tal exhibición mediante certificación expedida por la central de registro electrónico, o por quien almacene el título valor electrónico que corresponda. Debiendo constar dicha certificación en un documento físico o electrónico, en donde se identifique completamente al titular del valor electrónico que se certifica; descripción del título valor electrónico, indicando su naturaleza, cantidad y demás aspectos que permitan identificarlo plenamente; la situación jurídica del título valor electrónico que se certifica, indicando gravámenes, medidas administrativas, cautelas, etc., asimismo deberán consignarse las garantías que existan sobre el título valor y los derechos representados; la firma del representante legal de la central de registro electrónico, la fecha y una advertencia que indique que la certificación no es un documento negociable, por lo que no es válida para transferir la propiedad del valor o derecho que representa.

En conclusión, la Ley de Títulos Valores Electrónicos, es un instrumento legal que vendrá a complementar el marco normativo en el área de uso de las TICS; además es una herramienta que permitirá que las actividades comerciales electrónicas estén garantizadas mediante un título valor, tal como se hace actualmente con los medios escritos. Por ejemplo, si usted suscribe un contrato electrónico de prestación de servicios de telefonía móvil, por un período de doce meses, se utilizará la Ley de Protección al Consumidor para efectos de garantizar los derechos del consumidor; además se utilizará lo regulado en lo relativo a la firma electrónica certificada; y por último lo regulado en la Ley de Títulos Valores Electrónicos, cuando se suscribe el pagaré con el que comúnmente se inicia una acción ejecutiva al incumplirse el contrato.

### **3.1.5 LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

En el Salvador, primero se aprobaron una serie de disposiciones relativas al uso de la tecnología: Ley de Firma Electrónica, Ley de Comercio Electrónico, Ley de Títulos Valores, etc., por ello, en la Asamblea Legislativa, desde hace años habían venido trabajando en una ley cuyo objeto es proteger los datos personales de las personas naturales, así como regular su uso y tratamiento por parte de entidades de carácter privado o público. Esta ley fue aprobada en el pleno de la Asamblea Legislativa, el día veintidós de abril de dos mil veintiuno.<sup>215</sup>

Con la aprobación de la ley, se pretende que no se puedan utilizar los datos para comercializar con ellos; además en caso de ser aprobada la normativa se protegerían los derechos conocidos con las siglas ARCO (Acceso/Rectificación/Cancelación/Oposición) de los datos personales, para lo cual se crearía una entidad destinada a velar por ello, denominada Consejo Superior de Datos Personales, y será el ente encargado de aplicar sanciones a quienes incumplan la norma; ya que la utilización indebida de datos personales afecta a la esfera más íntima de su titular, tanto así que puede dar origen a discriminación, y afectar el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar, los cuales son derechos fundamentales.

La Ley de Protección de Datos Personales se elaboró tomando en consideración cuatro propuestas; todo con el objetivo de busca frenar el mal uso de la información como el

---

<sup>215</sup> “Asamblea Legislativa: Por finalizar estudio del proyecto de Ley de Protección de Datos Personales”, acceso el 14 de junio de 2021, <https://www.asamblea.gob.sv/node/10977>.

cometimiento de prácticas abusivas que exceden el uso normal de la información privada y pública, exponiendo de forma indiscriminada y con fines ajenos la información.<sup>216</sup>

En las disposiciones de la ley se potencia que el titular de los datos personales pueda acceder a su información; además que se garantice la seguridad de sus datos personales frente a entidades públicas o privadas que manejan la información. Asimismo se establece que el titular, tendrá derecho a la rectificación, supresión y tratamiento de sus datos. En cuanto a la seguridad de los datos, por regla general, debe existir un aviso de confidencialidad, el cual será difundido por los medios electrónicos y físicos con que cuente el responsable del manejo de la información proporcionada por el titular, pero si se trata de que el responsable es de carácter público, lo hará por medio de sus portales de transparencia, en un lugar preferente que permita la visualización del documento, respetando lo establecido en la Ley de Acceso a la Información Pública,<sup>217</sup> en el sentido de que se pretende fortalecer el derecho a la privacidad de las personas, intimidad personal y familiar, así como a la propia imagen, garantizando no sólo la protección contra posibles vulneraciones o ataques, sino el derecho de las personas de conocer quién, para qué y cuál es la finalidad de tener sus datos personales.

La ley avalada consigna una disposición transitoria la cual determina que las bases de datos existentes al momento de la entrada de su vigencia, contará con el plazo de seis meses para ajustar el tratamiento de datos personales a lo establecido en la normativa; además establece que la ley entrará en vigencia un año después de su publicación en el Diario Oficial.

Un cuerpo normativo que se relaciona con la Ley en comento, es la Ley de Regulación de los servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas<sup>218</sup>, que tiene por objeto *“garantizar el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen en el tema de la confiabilidad, la veracidad, la actualización y el buen manejo de los datos de consumidores o clientes, relativos a su historial de crédito, incorporados o susceptibles de ser incorporados a una agencia de información de datos administrada por una persona jurídica, debidamente autorizada conforme a la presente Ley”*. Además, la mencionada le se encarga de regular la actividad de las personas jurídicas públicas o privadas, que tengan autorización para operar como agencias de información de datos y a los agentes económicos que mantengan o manejen datos sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes; rubro que está vinculado con el comercio y la contratación electrónica.

Es importante mencionar que esta ley es aplicable a los agentes económicos, personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, exceptuando a la Superintendencia del Sistema Financiero, que realicen cualquier actividad económica, financiera, bancaria, comercial, industrial o de servicios, que manejen o tengan acceso a datos sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes, por sí mismo, por medio de intermediarios o por un servicio arrendado. De igual forma será aplicable a las agencias de información de datos, personas jurídicas, públicas o privadas, exceptuando a la Superintendencia del Sistema Financiero, que tengan autorización

---

<sup>216</sup> “Asamblea Legislativa: Aprueban ley para proteger datos personales en posesión de entidades públicas o privadas”, acceso el 26 de mayo de 2021, <https://www.asamblea.gob.sv/node/11202>.

<sup>217</sup> Ley de Acceso a la Información Pública (El Salvador: Asamblea Legislativa, 2011).

<sup>218</sup> Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas (El Salvador: Asamblea Legislativa, 2011).

para brindar el servicio de almacenamiento, transmisión e información, por cualquier medio tecnológico o manual, de los datos sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes. El problema es que esta ley solo brinda cobertura a los datos personales que se derivan de la adquisición de un crédito y no la información que puede generarse en un contrato o en una transacción mercantil que sea cancelada de una sola vez, sin necesidad de optar a una investigación para el pago a plazos.

### **3.2 MARCO NORMATIVO INTERNACIONAL**

El Código Civil, a partir del Art. 15, enuncia algunas reglas sobre el marco normativo aplicable a las obligaciones y derechos civiles de los salvadoreños, independientemente de que su domicilio o residencia sea en el extranjero; además, se establece en el Art. 16 C., que aunque los dueños sean extranjeros o no residan en El Salvador, a los bienes situados en nuestro país se aplicaran las leyes salvadoreñas, sin perjuicio a las estipulaciones contenidas en los contratos otorgados válidamente en otro país; sin embargo, si del contrato se genera algún conflicto jurídico en donde sea necesario probar, se aplicará lo que dice Art. 315 CPCM: *“La parte que sustente su pretensión en norma de derecho extranjero deberá probar su contenido y vigencia, sin perjuicio de que el juez pueda valerse de cualquier medio para su averiguación. Igualmente, la parte que lo invoque deberá probar el derecho no escrito o consuetudinario”*.

No obstante a las reglas antes expuestas, es importante mencionar que existe un cuerpo normativo internacional que puede ser aplicado a los contratos, por lo que en este apartado se destacaran los principales instrumentos internacionales que tienen relación con la contratación y comercio electrónicos, los cuales regulan aspectos tecnológicos a nivel internacional.

#### **3.2.1 LEY MODELO SOBRE COMERCIO ELECTRÓNICO DE LA COMISIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DERECHO MERCANTIL INTERNACIONAL**

La Ley Modelo sobre Comercio Electrónico (LMCE) elaborada por la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI), en la que se basan las leyes que regulan esta aspecto, en ciento cincuenta jurisdicciones en un total de setenta y un países, dentro de los cuales se encuentra El Salvador.<sup>219</sup> Este es un instrumento no vinculante, siendo el primer texto legislativo que adoptó los principios fundamentales de no discriminación, neutralidad tecnológica y equivalencia funcional, generalmente considerados como los pilares del derecho moderno de comercio electrónico. Esta ley contiene varias disposiciones de gran relevancia para el comercio electrónico transfronterizo, como el reconocimiento jurídico de los mensajes de datos y la validez de la firma electrónica.<sup>220</sup>

---

<sup>219</sup> “Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional: Ley Modelo de la CNUDMI sobre Comercio Electrónico (1996)-Situación actual”, acceso 19 de junio de 2021, [https://uncitral.un.org/es/texts/e-commerce/modellaw/electronic\\_commerce/status](https://uncitral.un.org/es/texts/e-commerce/modellaw/electronic_commerce/status)

<sup>220</sup> Sebastián Herreros, *La regulación del comercio electrónico transfronterizo en los acuerdos comerciales. Algunas implicaciones de política para América Latina y el Caribe* (Santiago: Naciones Unidas, 2019), 22.

La Ley Modelo de Comercio Electrónico<sup>221</sup>, se aprobó como una consecuencia por el alza en el uso de medios modernos de comunicación para la realización de las operaciones comerciales internacionales, teniendo estas comunicaciones relevancia Jurídica; las cuales han presentado una evolución, ya que al principio este tipo de comunicaciones solo se tenían en forma de mensajes de datos, sin soporte en papel ni en ninguna otra forma, tal es el caso de lo que ahora conocemos como “nube” y que sirve para guardar información ilimitada en el ciber espacio. Lo anterior ha venido a generar una mayor certidumbre respecto a la validez y seguridad jurídica.

La Ley Modelo sobre Comercio tiene como principal objetivo, convertirse en un instrumento internacional para facilitar la interpretación de ciertos convenios y otros instrumentos internacionales existentes, para los Estados partes, esto implica que ya no se tendría la necesidad de negociar un protocolo para cada uno de esos instrumentos internacionales en particular, lo cual es bastante beneficioso para los suscriptores de este instrumento internacional. En el articulado de esta ley no se regula el contrato electrónico de forma específica, pero si el comercio electrónico, brindando parámetros para el tratamiento de la contratación electrónica y describiendo algunas de sus particularidades.

La Ley en referencia se divide en dos partes: La primera contiene lo pertinente al comercio electrónico en general; y la segunda parte abarca el comercio electrónico en áreas específicas, por ejemplo el transporte de mercancías, aspecto sobre el cual surgieron normas específicas tales como el Convenio de las Naciones Unidas sobre el Contrato de Transporte Internacional de Mercancías Total o Parcialmente Marítimo (reglas de Rotterdam).<sup>222</sup>

### **3.2.2 CONVENCIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS SOBRE LOS CONTRATOS DE COMPRAVENTA INTERNACIONAL DE MERCADERÍAS**

La Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías, fue celebrada el 11 de Abril de 1980<sup>223</sup>, mediante una conferencia diplomática convocada por la Asamblea General de las Naciones Unidas. Esta Convención regula la Compraventa Internacional que supera a la Convención de la Haya, pues pretende regular el contrato como un todo independientemente de cualquier legislación nacional; es decir el juez no tiene que determinar la ley competente que rige el contrato, pues la Convención es suficiente.

En la parte de consideraciones de la Convención, se resalta que el desarrollo del comercio internacional sobre la base de la igualdad y del beneficio mutuo constituye un importante elemento para el fomento de las relaciones amistosas entre los Estados, por lo que es importante la adopción de normas uniformes aplicables a los contratos de compraventa internacional de

---

<sup>221</sup> Fue aprobada en vigésimo noveno período de sesiones, celebrado en New York del 28 de mayo al 14 de junio de 1996 y la Asamblea General de la ONU, mediante resolución 51/162 el 16 de diciembre de 1996.

<sup>222</sup> “CNUDMI: Guía de implementación de la facilitación del comercio”, acceso el 19 de junio de 2021, <https://tfig.unece.org/SP/contents/uncitral-model-law-ecommerce.htm>

<sup>223</sup> Este instrumento reviste de gran importancia en el Derecho Internacional Privado, debido a que es la ley aplicable en casos de convergencia entre diferentes Estados, siempre estos sean parte de la Convención, hayan pactado el uso de la Convención, o sí el derecho interno de uno de los Estados contratantes, regula el uso de dicho instrumento.

mercaderías en las que se tengan en cuenta los diferentes sistemas sociales, económicos y jurídicos, ya que esto contribuiría a la eliminación de los obstáculos jurídicos que atraviesa el comercio internacional. La Convención se aplica a los contratos de compraventa de mercaderías entre partes que tengan sus establecimientos en Estados diferentes, teniendo como condición que estos sean Estados contratantes.

Los instrumentos internacionales antes citados, significan un gran avance en la parte regulatoria del comercio electrónico y la firma electrónica, por lo que siendo instituciones jurídicas que se vinculan directamente a la contratación electrónica, es importante conocer su ámbito de aplicación; además es importante recordar que son normas de carácter internacional, por lo tanto se pueden invocar si se contrata en uno de los Estados que han suscrito estos instrumentos.

El Salvador se adhirió a la Convención en el año dos mil seis, ya que ésta no contraría las disposiciones legales vigentes de nuestro país, y por considerar que el referido Instrumento se acopla a los intereses que actualmente persigue el Estado.<sup>224</sup>

La Sala de lo Civil salvadoreña, según la jurisprudencia consultada, ha invocado en varias ocasiones la Convención, por lo que a manera de ejemplo, se citará la sentencia de casación emitida en el expediente 493-CAC-2016,<sup>225</sup> el veintiocho de abril de dos mil diecisiete, en donde se resolvió el caso ventilado en un proceso común de tercería de dominio: *“En el derecho moderno existe reconocimiento en el campo internacional sobre el tema antes abordado, en cuanto a la necesidad de transmitir la propiedad sin defectos que puedan limitar los derechos de los contratantes, así en la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías en su art. 41 nos sirve como un marco de referencia en cuanto a la formación de la contratación en la compraventa, al establecer lo siguiente: El vendedor deberá entregar las mercaderías libres de cualesquiera derechos o pretensiones de un tercero, a menos que el comprador convenga en aceptarlas sujetas a tales derechos o pretensiones...”*.

En el recurso de casación se alegó que se habían infringido las siguientes normas: Arts. 636 y 637 del Código Civil; inaplicación del Art. 641 Inc. 1º del Código Procesal Civil y Mercantil con relación a los Arts. 41 y 42 de la Convención; ya que la parte actora de la demanda de tercería de dominio presentó una escritura pública de compraventa del inmueble objeto de embargo judicial, sin inscripción registral, explicando que los motivos de tal omisión, no eran imputables a éste dado que el vendedor por un incumplimiento legal consistente en su insolvencia tributaria, había obstaculizado el trámite de inscripción y ello imposibilitó al comprador de cumplir con otros requisitos de protección de su derecho de dominio sobre el inmueble en cuestión.

Por su parte, la Sala de lo Civil conoció en casación de la demanda, bajo los siguientes presupuestos a considerar: *“1) Que la compraventa del inmueble objeto de la tercería, fue*

---

<sup>224</sup> Fecha de Adhesión: 08 de septiembre de 2006, publicado en el D.O. N° 201, Tomo 373, del 27 de octubre de 2006.

<sup>225</sup> Sala de lo Civil, Sentencia de Casación, Referencia 493-CAC-2016 (El Salvador: Corte Suprema de Justicia, 2017).



realizada y el bien adquirido con anticipación al embargo en bienes propios del vendedor, y 2) que el comprador, se vio impedido de cumplir con el requisito de inscripción registral de su título, a causa de un incumplimiento legal del vendedor en una obligación tributaria que le permitiera un estatus de solvencia exigido por la ley para proceder al mencionado registro del título en el Registro Raíz e Hipotecas”. El tribunal reconoció que esta situación está regulada en el Art. 41 de la convención, por tanto estableció que la procedencia -procesal- de la pretensión de tercería regulada en el derecho nacional se acoplaba al contenido de la Convención y que por ello, la demanda no debía ser rechazada preliminarmente por falta de requisitos.

### **3.2.3 LEY MODELO DE FIRMA ELECTRÓNICA DE LA COMISIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DERECHO MERCANTIL INTERNACIONAL**

La Ley Modelo de Firma Electrónica<sup>226</sup> consiste en una propuesta a los Estados partes para que regulen en su derecho interno los mecanismos de seguridad tecnológica, considerando las limitaciones, procedimientos y las condiciones propias de cada ordenamiento jurídico. Esta ley regula aspectos de la firma electrónicas y de los servicios de certificación digital, determinando las directrices para evaluar la conducta de las partes involucradas, es decir, el firmante, el tercero que confía en el certificado y el prestador de servicios de certificación, el cual es referido en nuestra Ley de Firma Electrónico como proveedor.

Esta ley en consonancia con la Ley Modelo sobre el Comercio Electrónico, pretende unificar los criterios de todos los países que integran la Organización de las Naciones Unidas. Dentro de sus disposiciones hace referencia a la firma digital y comercio electrónico y a la protección de los derechos de los consumidores, establece algunos principios para el uso de los medios tecnológicos como el principio de la igualdad de tratamiento de las tecnologías para la firma, el cual es la base del principio de neutralidad tecnología y equivalencia funcional.

El Art. 2 de esta ley define la firma electrónica de la siguiente manera: “*Por firma electrónica se entenderán los datos en forma electrónica consignados en un mensaje de datos, o adjuntados o lógicamente asociados al mismo, que puedan ser utilizados para identificar al firmante en relación con el mensaje de datos e indicar que el firmante aprueba la información recogida en el mensaje de datos*”.

En un artículo publicado por la Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social (FUSADES),<sup>227</sup> se resalta que “*la Asamblea Legislativa retomó, en gran medida, el contenido y los estándares internacionales fijados por la Ley Modelo de la CNUDMI. Esto se considera positivo, ya que una ley de este tipo, que regula contenidos técnicos, debe poder aplicarse también a actos y contratos provenientes del extranjero, y el fin de una Ley Modelo es precisamente la armonización de la legislación a nivel internacional*”. Lo anterior significa que se cumplió con los parámetros que dictamina la Ley Modelo.

---

<sup>226</sup> Fue aprobada por la Comisión de las Naciones Unidas sobre Comercio Electrónico en su trigésimo sexto período de sesiones, celebrado del 14 al 25 de febrero de 2000 en Nueva York.

<sup>227</sup> “FUSADES: Ley de Firma Electrónica. Seguridad jurídica en el ámbito electrónico”. acceso el 19 de junio de 2021, <http://fusades.org/publicaciones/Ley%20de%20Firma%20Electr%C3%B3nica%20seguridad%20jur%C3%ADdica%20en%20el%20ambito%20electr%C3%B3nico.pdf>

### 3.2.4 DIRECTRICES DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR.

Las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor son un conjunto de principios internacionales que establecen las principales características que deben contener las leyes y políticas de protección del consumidor; estas permiten a los Estados miembros formular y aplicar leyes, normas y reglamentos nacionales y regionales adaptados y en coherencia a parámetros internacionales de la materia.

En la reunión de la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas (ONU)<sup>228</sup>, se determinó la urgencia de contar con principios comunes que determinen las características que deben tener los marcos normativos en materia de protección al consumidor, con el objetivo de crear mecanismos efectivos de solución de controversias, de compensación y que los entes encargados tengan la capacidad de ejercer una verdadera protección al consumidor, a fin de evitar prácticas comerciales fraudulentas y engañosas.

Los objetivos de las Directrices, son: *“a) ayudar a los países a lograr o mantener una protección adecuada de sus habitantes en calidad de consumidores; b) facilitar modalidades de producción y distribución que respondan a las necesidades y los deseos de los consumidores; c) alentar a quienes se ocupan de la producción de bienes y servicios y de su distribución a los consumidores a que adopten estrictas normas éticas de conducta; d) ayudar a los países a poner freno a las prácticas comerciales abusivas de todas las empresas, a nivel nacional e internacional, que perjudiquen a los consumidores; e) facilitar la creación de grupos independientes de defensa del consumidor; f) fomentar la cooperación internacional en la esfera de la protección del consumidor; g) promover el establecimiento de condiciones de mercado que den a los consumidores una mayor selección a precios más bajos; y h) promover un consumo sostenible”*.

En cuanto al ámbito de aplicación, las disposiciones de las Directrices serán aplicadas a las transacciones entre empresas y consumidores, incluida la provisión de bienes y servicios a consumidores por empresas estatales. Además, se resalta que deberán aplicarse en cualquier procedimiento para la protección del consumidor, velándose de que no existan barreras para el comercio internacional.

La Ley de Protección al Consumidor, según un documento publicado por la Defensoría del Consumidor, está guiada por las Directrices, ya que surge con la finalidad de garantizar la efectiva protección de los derechos del consumidor, los cuales se encuentran sustentados en el Art. 4 de ese instrumento.<sup>229</sup>

---

<sup>228</sup> Organización de las Naciones Unidas, Resolución 70/186, aprobada por la Asamblea General el 22 de diciembre de 2015.

<sup>229</sup> “Transparencia: Guía del Archivo de la Defensoría del Consumidor”, acceso el 21 de junio de 2021, <http://www.transparencia.gob.sv>.

## CAPÍTULO 4

### MECANISMOS PARA BRINDAR SEGURIDAD JURÍDICA EN LOS CONTRATOS ELECTRÓNICOS Y SU RELACIÓN CON EL COMERCIO.

La seguridad jurídica es un tema trascendental al celebrar un contrato por medios electrónicos, y es que precisamente cuando necesitamos tener certeza jurídica en cualquier tipo de transacción, lo primero que pensamos en revisar las cláusulas del contrato para conocer a que nos vamos a enfrentar si algo no sale como esperamos; además debemos visualizarnos en el peor de los casos, si es necesario hacer reclamaciones y si hay forma en que nos pueden responder, ya sea a través de mecanismo de solución de conflictos o si hay que comparecer ante un juez a través de un proceso judicial.

Cuando se utiliza esta forma de contratación, el usuario se pregunta si tiene los mismos derechos y posibilidad de hacerlos valer de la misma forma en que se hace cuando suscribimos un contrato de forma tradicional, es decir, por escrito. Sobre el cuestionamiento anterior, podríamos decir que la forma electrónica se equipara a la forma documental o escrita, y que según la legislación vigente, la cual fue abordada en el capítulo tres de esta investigación, las reglas aplicables al contrato de forma escrita son las mismas que se le aplicaran a los contratos electrónicos, por supuesto, con algunas variaciones en cuanto a la forma en que se crea el soporte y la forma en que se suscriben, pero tendrán la misma validez.

Según un artículo publicado por la Doctora Yanixet Formentín, especialista en derecho mercantil: *“la sociedad de la información ha diseñado un nuevo escenario en el que cualquier transacción está sujeta a la desnaturalización estructural que supone su digitalización en un archivo informático, que en última instancia no es sino un conjunto de bits que pueden ser almacenados en distintos soportes físicos. A esta circunstancia se debe agregar su posible reproducción y transmisión electrónica a través de redes telemáticas, donde se hace innecesario el soporte material que lo contiene y que se caracteriza por su intangibilidad. Estos hechos suponen, respectivamente, sendas alternativas a lo tradicional y al envío clásico y, lejos de remitir, se tiende a su uso generalizado, fundamentado en las considerables ventajas que presentan”*.<sup>230</sup>

Como se ha venido mencionando a lo largo de este trabajo, las ventajas de esta nueva forma de contratar, son muchas, que van desde aquellas que no tienen tanto que ver con el derecho, pero que sí son importantes para la conservación del planeta, tal es el caso de la disminución o erradicación del uso de papel, lo que también supone un ahorro económico y de espacio considerable; además se mejora la disponibilidad y ahorro de tiempo, al poder ser transmitidos de forma inmediata a cualquier parte del mundo a través de medios técnicos.

No obstante, la utilización de estas nuevas tecnologías, pueden generar diversos inconvenientes derivados de la dificultad de aplicar conceptos y categorías jurídicas tradicionales a los contratos electrónicos, mismos que irán saliendo a la luz a medida de que la Ley de Comercio Electrónico y Ley de Firma Electrónica, se vayan implementando de forma plena. Lo

---

<sup>230</sup> “Researchgate: La Seguridad jurídica en las transacciones electrónicas. Problemas jurídicos de la contratación vía electrónica, caso Cuba”, acceso 24 de junio de 2021, [https://www.researchgate.net/publication/338801619\\_La\\_seguridad\\_juridica\\_en\\_el\\_comercio\\_electronico](https://www.researchgate.net/publication/338801619_La_seguridad_juridica_en_el_comercio_electronico)

anterior, sin duda es un supuesto que genera incertidumbre en los usuarios, porque todavía no se sabe a qué enfrentarse con la implementación de estos métodos para contratar; por ello, es importante que se identifiquen los mecanismos que brinden seguridad jurídica a fin de proporcionar confianza a los contratantes; además de garantizar la identidad de las personas, la autenticidad y la integridad del contrato, así como su confidencialidad.

El uso de la tecnología no debe ser un medio para disminuir aspectos de seguridad jurídica, por lo que es muy acertada la opinión del autor García Más, al decir *“Las nuevas tecnologías no pueden en ningún caso bajar el nivel de seguridad jurídica, ni mucho menos el hacer planteamientos populistas para que su introducción en la sociedad sea más rápida. Muy al contrario, solamente el ciudadano confiará en ellas si realmente tiene seguridad, si no las olvidará o simplemente no las utilizará”*.<sup>231</sup>

La denominada revolución tecnológica, ha traído muchas ventajas para los usuarios, pero aún se encuentra latente la sensación de inseguridad en las transacciones electrónicas, a pesar de que el porcentaje de personas que utilizan los medios electrónicos para contratar, se ha incrementó durante el confinamiento por la pandemia, pues todas las personas nos vimos obligadas a crear estrategias para cumplir con nuestras obligaciones y a la vez satisfacer necesidades. A manera de ejemplo, puede mencionarse el uso de las aplicaciones de las entidades financieras, las cuales implementaron esta forma para hacer transacciones financieras en línea, como transferir dinero a otras personas, pago de recibos, pago de préstamos, compra de recargas de saldo para celular, entre otras.

Cabe resaltar que, el uso de la banca en línea a través de aplicaciones para celulares o mediante el sitio oficial de cada banco, no fue algo que se inventó por la llegada de la pandemia, pues desde hace varios años, los bancos y otras instituciones como las cooperativas, ya prestaban este servicio, con la diferencia de que la solicitud para crear un usuario y contraseña tenía que hacerse en una sede en físico, debido a que según argumentaban los bancos, esta era una medida de seguridad. Sin embargo, en tiempo de confinamiento, esto cambió por lo que la creación de usuario y contraseña para utilizar las aplicaciones bancarias, se hacían por medio de call center, validando los datos personales del usuario que tuviera una cuenta bancaria activa en el banco donde se solicitaba el servicio.

Sobre lo anterior, puede afirmarse que muchas de las personas que actualmente hacen sus transacciones en línea, comenzaron a hacerlo debido a la imposibilidad de desplazamiento y a que muchos lugares estaban cerrados; es decir, no fue precisamente la confianza en que los trámites en línea son seguros, lo que hizo que se convirtieran en usuarios de las nuevas tecnologías para realizar compras y pagos a través de internet.

Actualmente, muchos se han acostumbrados a contratar en línea, lo cual no significa que se sientan seguros ante un posible fraude o que tengan la certeza de que ante cualquier eventualidad podrá darse una respuesta legal a su situación. En ese orden de ideas, y retomando la argumentación que se ha venido sosteniendo desde el primer capítulo, es decir, que siempre que exista comercio electrónico debido a las transacciones económicas propias de la actividad

---

<sup>231</sup> Francisco Javier García Más, *et al*, *El documento Electrónico. Un reto a la seguridad jurídica*, 1a Ed. (Madrid: Dykinson, 2015), 11.

mercantil, siempre estará presente el contrato electrónico, ya que en toda transacción estamos aceptando condiciones, ya sea de entrega o de pago por el producto o servicio.

Como se ha venido mencionando, la contratación electrónica, es un contrato a distancia con características particulares, como la circulación de la información de los usuarios, a través de canales abiertos en donde cualquiera puede tener acceso a ella, por tal motivo, es importante adoptar medidas de seguridad que garanticen la confidencialidad y la identidad de quien emite el mensaje. Asimismo, al realizarse la contratación electrónica sin presencia física, se requieren medidas que garanticen la seguridad jurídica a los usuarios.<sup>232</sup>

Tener la certeza de que las transacciones electrónicas son seguras, es un objetivo primordial, pero para esto es necesario que la normativa vigente del país se encuentre acorde con ese objetivo. Sobre lo anterior hay que considerar dos aspectos, el primero de ellos es la seguridad jurídica y el segundo es la seguridad técnica. Si la seguridad técnica se ve comprometida, será a través de los mecanismos de seguridad jurídica que se logre enmendar el problema o en su defecto subsanar las consecuencias derivadas de esto. Por ello, la normativa, debe de regular los medios técnicos de una forma clara; además debe de ser específica sobre las instancias que pueden resolver las controversias.

En este capítulo, se realizará un esfuerzo para señalar cuales son los principales mecanismos jurídicos que los usuarios de contratos y comercio electrónico tienen para su seguridad; por lo que se resaltarán los aspectos de la legislación vigente, que tengan relación con el acápite a desarrollar; haciendo la aclaración que en el tercer capítulo de este trabajo, se abordaron algunas disposiciones de la legislación concerniente al comercio y contratos electrónicos, los cuales podrían retomarse nuevamente para efectos de un mejor abordaje del tema.

Los mecanismos jurídicos se dividen en administrativos y judiciales, los cuales se encuentran previstos en la normativa vigente y tienen como propósito brindar seguridad jurídica, pudiéndose definir este concepto como un valor que consiste en la certeza que proporciona el derecho a los actos realizados.

Otra definición de seguridad jurídica, es la siguientes: “Seguridad jurídica es la certeza que se otorga al individuo o persona jurídica de que sus derechos, bienes y negocios tendrán una protección legal sobre aquellos ataques o violaciones que puedan provenir de particulares o del mismo Estado, marca un derrotero a seguir para su análisis en el marco de la contratación estatal”.<sup>233</sup>

La seguridad jurídica, por una parte la brinda el ordenamiento jurídico aplicable; pero también los aplicadores de la norma juegan un rol trascendental cuando se apegan a los precedentes emitidos en otros procesos, pues esto hace que el justiciable o administrado, según

---

<sup>232</sup> José Horacio Amaya Cornejo y Sandra Lissette Saravia Alfaro, “La seguridad jurídica de los contratos en el comercio electrónico de El Salvador” (tesis de grado, Universidad de El Salvador, 2007), 95.

<sup>233</sup> Gustavo Adolfo Aranguren Cárdenas, Eucaris Becerre Henao y Adriana Hernández Ramírez, “La seguridad jurídica como escenario para la celebración de contratos estatales”, *Universidad Libre Seccional Pereira*, (2019): 1, <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/17436?locale-attribute=en>

sea el caso, tenga la confianza de invocar antecedentes resolutivos; esto permite que se genere una expectativa sobre cuál será la actuación del funcionario en la aplicación del Derecho.

Al existir seguridad jurídica, sin duda habrá un correcto funcionamiento en el andamiaje de todo un país, ya que se garantiza a sus ciudadanos la aplicación de las normas y que se salvaguarden todos los aspectos relacionados con la ley.<sup>234</sup> En otras palabras la seguridad jurídica posee un incalculable valor, no solo por la confianza de las personas sino porque esto posibilita el crecimiento económico a través de la inversión internacional.

#### **4.1. MECANISMOS ADMINISTRATIVOS**

En este apartado se hará referencia a los procedimientos administrativos que permiten al usuario tener certeza de que ante cualquier inconveniente puede accionar mecanismos de protección, los cuales se encuentran regulados en las diversas leyes administrativas que fueron estudiadas en el tercer capítulo de este trabajo.

##### **4.1.1 MECANISMOS PREVISTOS EN LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

A partir del Art. 41 LPC, se contemplan las infracciones que puede cometer un proveedor, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, ya sea que actúe con dolo o culpa, siempre que cause un menoscabo al consumidor, debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

Las infracciones y sanciones que regulan la ley son aplicadas tanto a la forma tradicional de realizar el consumo como a la forma electrónica, siempre que puedan ajustarse a esta última modalidad, en virtud de las reformas que se realizaron en el año dos mil dieciocho a la citada ley. Dichas infracciones se dividen en leves, graves y muy graves.

Las faltas leves en las que puede recaer un proveedor en modalidad de comercio electrónico son las siguientes: No detallar los bienes o servicios, y el precio, tasa o tarifa de los mismos, en el comprobante legal que se le entrega al consumidor.

En lo relativo a los contratos electrónicos, una falta leve es no entregar, o poner a disposición del consumidor, por cualquier medio físico o electrónico, la copia del contrato firmada por el proveedor, y sus anexos, el mismo día de la contratación, salvo para los proveedores de servicios financieros, quienes estarán obligados a entregar o poner a disposición dicha documentación dentro de un plazo máximo no mayor a diez días siguientes a la fecha del desembolso.

---

<sup>234</sup> Samuel Martínez y Felipe Espinosa Casas, “Factores de riesgo en la seguridad jurídica para la celebración de contratos electrónicos en Colombia” (tesis de grado, Universidad CES, 2019), 10.

Ofrecer al consumidor, bienes o servicios, sin exhibir los precios en los términos descritos en esa ley y su reglamento, también es considerada como una falta leve que se ha convertido en una práctica muy común, sobre todo cuando se comercializa por medio de redes sociales, en donde al preguntar por el precio de terminado bien o servicio, se recibe un mensaje automático donde se indica que el proveedor va a brindar el precio por medio de un mensaje privado.

En un artículo publicado por un periódico, se lee una afirmación muy acertada sobre la omisión de publicar los precios en los anuncios publicados en redes sociales: *“La pandemia catapultó al comercio electrónico a un nivel sin precedentes. Los pequeños emprendimientos surgidos recientemente, así como también los grandes comercios, y la mediana empresa, han promovido sus plataformas tecnológicas y sus redes sociales para hacer negocios. Pero ¿por qué las reglas son distintas cuando se trata de interactuar de manera electrónica, que cuando se visita una tienda tradicional, donde la publicidad no esconde el precio, sino que lo resalta? Es que no hay que perder de vista que el precio es un atributo diferenciador para la gran mayoría de consumidores, de forma que no es razonable que alguien decida comprar un producto sin antes saber su precio. Entonces, ¿por qué esconderlo al querer vender a través del comercio electrónico”*<sup>235</sup>

No publicar los precios se debe a una estrategia de mercadeo utilizada para generar una mayor interacción con los usuarios de las redes sociales; sin embargo, no puede negarse que es molesto recibir la respuesta automática: "Inbox"; a pesar que la Ley de Protección al Consumidor prohíbe esta práctica; además el Art. 21-A letra f) señala las obligaciones especiales para proveedores de bienes y servicios mediante comercio electrónico previas a la contratación, siendo una de ellas la de informar el precio total del producto o servicio, de forma tal que el consumidor pueda tomar una decisión respecto a contratar o no.

No mostrar el precio de un producto o servicio para que el interesado deba preguntarlo, iniciando una comunicación directa y secreta de los demás usuarios, no es la forma más transparente y respetuosa de tratar a un consumidor; aunado a ello podría generarse la práctica de brindar precios diferenciados dependiendo del tipo de consumidor que consulte.

Otra de las faltas leves que se relaciona a la falta comentada con anterioridad es no proporcionar la información en castellano, de forma clara, completa, veraz y oportuna sobre las características de los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores; especificando las garantías con las cuales se amparan las obligaciones, y la documentación exigida por la ley, reglamentos y normas técnicas aplicables al tipo de bien o servicio.

Referente a las garantías para amparar las obligaciones, es necesario acotar que estas tienen el propósito de brindar seguridad jurídica y económica. La importancia de la seguridad jurídica radica en que su objetivo es que el negocio sea eficaz; y la seguridad económica sirve para conseguir el fin perseguido por ambas partes; es decir que, por un lado el proveedor busca

---

<sup>235</sup> Ada Bracamonte, “¿Precio?: Inbox”, *La Prensa Gráfica* (13 de marzo de 2021), <https://www.laprensagrafica.com/opinion/Precio-Inbox-20210312-0149.html>

garantizar el cumplimiento de una obligación principal y el deudor que este aseguramiento sea realizado de manera adecuada, evitando abusos por parte del proveedor.<sup>236</sup>

Los proveedores también tienen la obligación de informar de forma directa y gratuita al consumidor, el estado de cuenta de servicios financieros o de venta a plazos, en los términos y condiciones establecidos en el contrato, en la legislación, en los reglamentos y en la normativa técnica aplicable. La omisión de lo anterior, es considerada una falta leve.

Finalmente como falta leve, se encuentra el incumplimiento de la obligación de colocar carteles, en los que se consignen los derechos del consumidor, en un lugar visible del establecimiento comercial en el que se vendan productos alimenticios, bebidas, medicinas o productos que puedan incidir en la salud humana o animal. En el caso de que se utilicen medios técnicos para el ofrecimiento de este tipo de productos, se deberá poner la información en el sitio web oficial del comercio.

La Ley de Protección al Consumidor también regula faltas graves. Dentro de estas faltas se encuentran: Ofrecer por cualquier medio, sin advertirlo al consumidor, bienes usados, irregulares o reconstruidos; asimismo vender bienes o servicios a precios superiores al ofertado o en su caso, al regulado por ley; esto pasa frecuentemente con los productos de canasta básica o de primera necesidad. Otra falta grave es no cumplir con las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.

Una de las obligaciones que más preocupa al consumidor es que al hacer uso del comercio electrónico, se dificulte la devolución de primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebre, o no devolver depósitos de dinero, títulos valores u otros documentos de obligación entregados como garantía, una vez cumplido el contrato. Por lo anterior, el consumidor debe de tener claridad en las condiciones bajo las cuales va a contratar; además puede pedirle información al proveedor, vía correo electrónico u otra forma técnica como llamada telefónica, de las cuales en la mayoría de veces hay una grabación que podría servir como respaldo para ejercer el reclamo.

En países como España en donde cuentan con una Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales,<sup>237</sup> se prevé que cuando se realizan llamadas desde una empresa o un servicio de atención al cliente, tienen que advertir de que se están grabando los datos; además de mencionar dónde se van a almacenar, quién es el responsable del archivo y qué derechos tiene el consumidor sobre la grabación. Asimismo el consumidor puede grabar también la conversación sin necesidad de advertírsele a la empresa, ya que según la Ley, se presume que el proveedor tiene conocimiento de quién es la persona que está al otro lado del teléfono, pues previamente la ha identificado al solicitarle algunos datos personales como el nombre, su número de identificación, etc. Aunado a lo anterior, la Ley protege a las persona físicas, excluyendo a las empresas de esta categoría.

---

<sup>236</sup> Víctor J. Asensio Borrellas, *Derechos reales de garantía y garantías posesorias. Retención, prenda y anticresis* (Valencia: Tirant Lo Blanch, 2015), 23.

<sup>237</sup> Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (España: Cortes Generales, 2018).



Según especialistas dedicados al servicio centro de llamadas, la legalidad de la grabación de las llamadas de teléfono, siempre ha generado muchas dudas; sin embargo se puede afirmar lo siguiente: *“Grabar una conversación de carácter profesional o comercial es legal siempre y cuando lo haga una de las partes que intervienen en la conversación. Por ejemplo, no sería legal que una tercera persona que no interviene en la conversación, tuviera acceso a la misma y la grabara (caso de los pinchazos telefónicos), a no ser que fuera una autoridad y tuviera la autorización de un juez. No es necesario advertir de que se está grabando una conversación de carácter profesional, pero si esta deriva a una conversación de tipo personal ya no podría utilizarse, por ejemplo, en un juicio o como prueba ante terceros, ya que prevalecería el derecho a la intimidad de las conversaciones. Cuando se graba una conversación con un cliente por parte de la empresa, es muy importante dejar claro para qué se van a utilizar esos datos. Es decir, sería legal grabar una conversación en la que se ha pedido autorización al cliente para hacerlo con el fin de que quede registrado un contrato o por motivos de calidad, esto es, para poder evaluar al empleado. Pero no sería legal usar esos datos para otros fines, como estudios o análisis si eso no se ha indicado previamente en el consentimiento”*.<sup>238</sup>

Cuando se elige el teléfono para realizar gestiones comerciales, las grabaciones se vuelven importantes, debido a que con estas puede llegar a probarse que se realizó un contrato y que las condiciones fueron pactadas de forma verbal, tal es el caso de los productos financieros o planes telefónicos, en donde a través de una llamada se tiene por renovado el contrato y se fijan nuevas condiciones. En el caso de España los contratos de palabra tienen validez pero, tienen que ser demostrados; es por ello que se graban las conversaciones.

En nuestro país, los proveedores siempre advierten que la llamada será grabada por control de calidad; sin embargo, esto no es tan cierto, ya que se da el caso de que tratan de obligar al consumidor a conservar o comprar determinado producto, bajo el argumento de que la persona se obligó en el momento de la conversación telefónica; por ejemplo, cuando se intenta terminar con un contrato de apertura de crédito que se utiliza al adquirir una tarjeta de crédito, en donde el contrato de emisión de la tarjeta está inmerso en el contrato de apertura de crédito; en otras palabras, dentro de las cláusulas de ese contrato, se regulan también las obligaciones del acreditante y acreditado como emisor y adquirente de la tarjeta.<sup>239</sup>

Este contrato está regulado en el Art. 1105 Com., el cual establece que: *“el acreditante pone una suma de dinero a disposición del acreditado, o contrae por su cuenta una obligación para que haga uso de un crédito que le ha sido concedido en una forma ya convenida anteriormente obligándose a su vez al acreditado a restituir al acreditante las sumas de que disponga o el importe de la obligación que contrajo, y a pagarle los intereses, gastos y comisiones que se hubiera estipulado”*.

En cuanto a las infracciones muy graves, que se relacionan directamente con los contratos y comercios electrónicos, están las siguientes: Ofrecer al consumidor bienes o productos vencidos

---

<sup>238</sup> STK Servicios Virtuales, “La legalidad de la grabación de las llamadas”, STK (blog), 22 de agosto de 2019, <https://www.atenciondel llamadas.net/la-legalidad-de-la-grabacion-de-las-llamadas/>.

<sup>239</sup> Daniella Margarita Avelar Rivas y Eva María Bonilla Arce, “La falta de regulación especial de los contratos de emisión de tarjetas de crédito y su incidencia en los consumidores” (tesis de grado, Universidad de El Salvador, 2004), 46.

o cuya masa, volumen y cualquier otra medida especificada en los mismos se encuentre alterada. En muchas ocasiones sucede que determinado producto es atractivo en el anuncio ya sea a través de internet o por televisión, pero al recibirlo es de un material distinto, sus medidas no son las mismas, tampoco coincide en las características que fueron ofrecidas.

Otra falta muy grave es exigir al consumidor la firma de facturas, títulos valores o cualquier otro documento de obligación en blanco; a menos que se cumplan los requisitos establecidos en el Art. 18 Lit. b) LPC, es decir que en caso de que se trate de letras de cambio y pagarés deberán contener como mínimo, el nombre del deudor, el monto de la deuda, la fecha y lugar de emisión.

Las infracciones muy graves, que son bastante comunes es la de cobrar intereses, comisiones o recargos en contravención a las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor; además introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales o realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores. Por otra parte, también constituye una falta muy grave, negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento, retracto o reversión de pagos.

Según la Ley de Protección al Consumidor, la omisión en los contratos de las formalidades, requisitos o estipulaciones exigidas por ley, reglamentos, normativas aplicables, constituyen una falta muy grave; asimismo es obligación de los proveedores incluir aquellos requisitos cuya falta implique perjuicio para el consumidor o un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes, según la naturaleza de los bienes y servicios objeto del contrato; ejemplo de ello es la cláusula de garantía.

Por otra parte, también es una falta muy grave utilizar formularios de contratos de adhesión que no fueron depositados previamente, estando obligado a ello, o utilizar diferentes de los aprobados. Lo anterior, ya lo regula la Ley en el Art. 22 Inc. 4º: *“Los proveedores de servicios financieros depositarán los formularios en la institución encargada de su fiscalización y vigilancia, la que verificará conjuntamente con la Defensoría del Consumidor, en un plazo no mayor a treinta días contados a partir del respectivo depósito, que cumplen lo correspondiente a derechos del consumidor, haciendo en su caso, dentro de dicho plazo, las observaciones pertinentes. Caso contrario se entenderá que los formularios cumplen con la correspondiente normativa y en consecuencia pueden ser utilizados por los proveedores”*. La institución para fiscalizar y vigilar que se cumpla con lo antes descrito es la Superintendencia del Sistema Financiero;<sup>240</sup> además, todos los contratos de adhesión y sus anexos, deben ser escritos en términos claros, en idioma castellano, impresos con caracteres legibles a simple vista y en ningún caso podrán contener remisiones a textos o documentos que no se entregan al consumidor.

La obligación anterior, se consolidó con la entrada en vigencia de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito,<sup>241</sup> en donde se reitera la obligatoriedad para los prestadores de servicios

---

<sup>240</sup> Superintendencia del Sistema Financiero, resolución OIR, referencia OIR. SFF-0022/2017 (El Salvador: Superintendencia del Sistema Financiero, 2017).

<sup>241</sup> Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito (El Salvador: Asamblea Legislativa, 2009). Aprobada mediante el Decreto Legislativo No. 181, de fecha 12 de noviembre de 2009, y publicado en el Diario Oficial número 241 Tomo 385, publicado en fecha 23 de diciembre de 2009.

financieros, específicamente para los emisores y coemisores de tarjetas de crédito, de depositar en la Superintendencia del Sistema Financiero; además se estableció en Art. 7 Lit. c) de dicha Ley, que los modelos de contrato a ser utilizados con los clientes, deberán ser los contratos modelos autorizados y depositados en la Superintendencia, por lo que en ese sentido los modelos de contrato ya depositados fueron adecuados a lo establecido en dicha Ley, y depositados nuevamente.

Por el incumplimiento a las obligaciones establecidas en la Ley de Protección al Consumidor, se establecen las siguientes multas: 1) Las infracciones leves son sancionadas con multa hasta de cincuenta salarios mínimos mensuales urbanos en la industria; 2) Las infracciones graves se sancionarán con multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria; 3) Las infracciones muy graves se sancionarán con multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria. Y 4) Si el proveedor resulta culpable de infracciones que afecten intereses colectivos o difusos, la cuantía de la multa a imponerse nunca será inferior al daño causado o a lo cobrado indebidamente a consecuencia de la infracción que se le ha comprobado, sin que pueda exceder de cinco mil salarios mínimos mensuales urbanos en la industria; además, se obligará al proveedor a devolver a los consumidores lo que éstos hubieren pagado indebidamente por el bien o servicio.

Para determinar la multa, la Ley establece que se deberán de tomar en consideración los siguientes criterios: 1) Tamaño de la empresa; 2) El impacto en los derechos del consumidor; 3) La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores; 4) El grado de intencionalidad del infractor; 5) El grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa; y 6) La reincidencia o incumplimiento reiterado, según el caso.

Si se encontrará culpable al proveedor, se le pueden imponer sanciones accesorias, frente a las infracciones en materia de consumo. Estas sanciones son: 1) El decomiso y destrucción de la mercancía vencida, adulterada, o deteriorada, no identificada o que pueda entrañar riesgo para el consumidor; en caso de que se trate de alimentos o bebidas alterados, adulterados, falsificados, contaminados o no aptos para consumo humano, la defensoría, debe de proceder de acuerdo a lo regulado en el Art. 90 del Código de Salud,<sup>242</sup> en cuyo caso estas medidas no tendrán el carácter de sanción accesoria. Y 2) El retiro o cesación definitiva de la publicidad, así como las medidas tendientes a rectificar o corregir los efectos producidos por la publicidad declarada ilícita; un ejemplo de esto es la infracción que fue cometida en septiembre de dos mil veinte por un bar y restaurante ubicado en San Salvador, ya que el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor determinó que el material publicitario contenía lenguaje con estereotipos denigrantes

---

<sup>242</sup> Código de Salud (El Salvador: Asamblea Legislativa, 1988). Art. 90.- *“Todo alimento o bebida que no se ajuste a las condiciones señaladas por este Código o a los reglamentos respectivos, será retirado de su circulación, destruido o desnaturalizado, para impedir su consumo, sin más requisitos que la sola comprobación de su mala calidad, debiendo levantarse un acta de decomiso y de destrucción que presenciara el propietario o encargado de tal alimento o bebida, quedando relevado de toda responsabilidad el empleado o funcionario que verificare el decomiso”*.

e incitaba a la comisión de conductas que podían poner en riesgo la integridad de las mujeres, por lo que lo condenó a pagar \$15208.50, es decir el equivalente a cincuenta salarios mínimos.<sup>243</sup>

Ante el incumplimiento de la Ley, la Defensoría tiene algunos mecanismos de índole administrativo para restaurar o resarcir el derecho que el consumidor tiene. La importancia de abordar esta temática, radica en que los usuarios de contratos electrónicos que realizan transacciones de comercio electrónico, no están exentos de solicitar ayuda a alguna instancia por incumplimiento del contrato por parte del proveedor o porque al hacer uso del comercio electrónico se ha violentado algún derecho consignado en la Ley de Protección al Consumidor, la cual establece que en todos los procedimientos administrativos se actuará con respeto a los derechos fundamentales y de acuerdo al régimen de garantías establecido en la Constitución, tratados vigentes sobre la materia y el derecho común.

En todos los procedimientos que la Defensoría realiza en sus sedes o en el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, las actuaciones se sujetarán a los principios de la legalidad, debido proceso, igualdad de las partes, economía, gratuidad, celeridad, eficacia y oficiosidad, entre otros; teniendo en consideración que en los procedimientos no serán exigidas mayores formalidades para su tramitación, salvo las necesarias para la validez de ciertos actos y la garantía de los administrados, los cuales se comentaran a continuación.

En primer lugar todo procedimiento en la Defensoría del Consumidor, deberá de documentarse mediante actas que contendrán la fecha, nombre completo de las personas que asistan y calidad en que actúan en la diligencia o procedimiento; constancia de inasistencia de quienes estaban obligados a intervenir e indicación de todo lo realizado y su resultado. Al finalizar el acta será leída por el técnico, firmarán todos los intervinientes y, cuando alguno no supiere o no pudiere firmar, lo hará alguien a ruego; dejando constancia si alguno no quiso firmar.

En segundo lugar, de todo trámite sancionatorio o de solución de conflictos que se realice en la Defensoría, se formará un expediente que contendrá las resoluciones que se pronuncien y los documentos vinculados que conciernen al caso. Del expediente tendrán libre acceso las partes y sus apoderados.

Las resoluciones de mero trámite, así como las que decidan el fondo del asunto, serán escritas y contendrán el lugar y fecha en que se dictan, la decisión que se adopta y la firma de los que la pronuncian, según lo establece el Art. 103 LPC.

En cuanto a los plazos, según lo determina el Art. 104 LPC, los términos se computaran en días hábiles. Por otra parte las notificaciones, solicitudes de informes y las citas se podrán realizarse utilizando cualquier medio técnico, sea electrónico, magnético o cualquier otro, que posibilite la constancia por escrito y ofrezca garantías de seguridad y confiabilidad. Lo regulado en la disposición comentada, se encuentra en consonancia con la Ley de Procedimientos

---

<sup>243</sup> Magaly Abarca, “Restaurante pagará más de \$15,000.00 como multa por difundir publicidad ilícita contra la mujer”, *Diario El Salvador* (12 de junio de 2021), <https://diarioelsalvador.com/restaurante-pagara-mas-15000-como-multa-por-difundir-publicidad-ilicita-contra-la-mujer/91897/>

Administrativos,<sup>244</sup> la cual tiene como fin que las normas y procedimientos sean claros y uniformes en la Administración Pública.

Ahora bien, en lo relativo a la forma de resolver, toda resolución emitida por la Defensoría del Consumidor o por su Tribunal Sancionador, que afecten derechos de los consumidores o de los proveedores, tiene que estar suficientemente fundamentadas en cuanto a los hechos probados y las razones legales procedentes, de lo contrario se estaría frente una nulidad. A manera de ejemplo se cita un caso en donde se alegó que con la actuación de la autoridad del Tribunal Sancionador se violentaron los Art. 43 Lit. g), 31 y 106 LPC, es decir el derecho a la seguridad jurídica y el principio de legalidad. Por su parte la Sala de lo Contencioso Administrativo, en su resolución dijo lo siguiente: *“Es por ello que la actuación de la Administración Pública siempre debe de ser garante de los derechos de los consumidores y del cumplimiento de las obligaciones de las instituciones que ofrecen los servicios a ellos. El Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, tal como consta en sede administrativa, así como dentro del presente proceso, ha realizado el procedimiento sancionatorio que establece la Ley de Protección al Consumidor, llevando a cabo la consecución de todas las etapas del mismo, apegándose al principio de legalidad y consolidando la seguridad jurídica que merecen tanto los consumidores como los proveedores”*.<sup>245</sup>

Un punto relevante al que es necesario referirse es que el Art. 107 LPC, establece que las acciones para interponer denuncias por las infracciones a esa ley, prescriben en el plazo de tres años, los cuales deberán de ser contados desde que se haya incurrido en la supuesta infracción. Sin embargo, existe una excepción en el cómputo de plazos, ya que este se suspenderá por la denuncia del consumidor presentada ante la defensoría del consumidor, o mediante la notificación efectuada al proveedor por la defensoría, sobre hallazgos de posibles infracciones o incumplimientos a la ley. Las sanciones impuestas por haberse comprobado infracciones a la ley, prescribirán en el término de cinco años contados desde que hubiere quedado firme la sentencia. Los plazos antes descritos no contrarían lo que establece el Art. 148 LPA.

La Defensoría del Consumidor ofrece a las partes en conflicto medios alternos de solución de conflictos, ya sea por incumplimiento de contrato por el proveedor o debido a que este ha cometido alguna infracción. Estos medios consisten en procedimiento utilizados para poner fin, arreglar o encontrar solución al problema o conflicto de consumo entre consumidor y proveedor. Se le llama “alerno”, debido a que es una opción diferente a la vía judicial. Hacer uso de estos medios implica que existe la posibilidad de que el inconveniente se resuelva de forma rápida y sin costo, a través de los Centros Alternos de Solución de Conflictos designados para tales efectos.

A nivel nacional existen cuatro Centros Alternos de Solución de Conflictos; además las solicitudes se pueden interponer en las Ventanillas Departamentales de Atención Ciudadana a las Personas Consumidoras ubicadas en las Gobernaciones Departamentales, y en Ciudad Mujer.

---

<sup>244</sup> Ley de Procedimientos Administrativos (El Salvador: Asamblea Legislativa, 2019).

<sup>245</sup> Sala de lo Contencioso Administrativo, Sentencia, Referencia: 386-2009 (El Salvador: Corte Suprema de Justicia, 2015).

Asimismo, se puede solicitar a través del sistema Defensoría en Línea, ingresando al sitio web [www.defensoria.gob.sv](http://www.defensoria.gob.sv).<sup>246</sup>

Como se mencionó al principio, el objetivo de los Centros de Solución de Controversias, es resolver los conflictos entre proveedores y consumidores, a través de medios alternos de solución de controversias, de manera simple, breve, gratuita y confidencial. Sin embargo, existen materias excluidas, tales como las disputas entre el proveedor y el consumidor que no sean susceptibles de transacción y aquéllas que estén inseparablemente unidas a otras sobre las que las partes no tengan poder de disposición y que tampoco pueda hacerse uso de la transacción.

Como ejemplo de lo anterior, se citará una resolución del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, en donde una persona natural dueña de una lotificación, expone que mantiene una relación contractual con una sociedad para que esta última emita las descripciones técnicas en una lotificación, para efectos de otorgar las escrituras respectivas. Por lo que se constituyó un negocio asociativo o contrato de asociación.

El Tribunal Sancionador argumentó en su resolución lo siguiente: *“Cabe hacer mención, que esta clase de contrataciones quedan comprendidas en los llamados “negocios asociativos” o “contratos de asociación en sentido impropio”, que comprenden las agrupaciones de colaboración, las uniones transitorias de empresas, las coaliciones de empresas y los contratos de negocios en participación...Se concluye entonces que el contrato de prestación de servicios relacionado en el escrito de denuncia constituye un acuerdo de notas cercanas a las de una asociación en participación, una sociedad civil o un negocio asociativo genérico, donde las partes asumen un proyecto empresarial en común, aportando uno bienes inmuebles y el otro gestión, a efecto de obtener ganancias que serían distribuidas entre los participantes, en la medida que las hubieren”*.<sup>247</sup> Por ello, el Tribunal consideró que la relación denunciada por la persona natural estaba excluida del concepto de consumidor, debido a las características, pues estas se contraponían a los principios y valores en materia de consumo; además el Tribunal, exhortó a que el incumplimiento denunciado, tendría que reclamarse en sede jurisdiccional.

Ahora bien, para hacer uso de los mecanismos administrativos, es necesario que el consumidor que se considere afectado en sus derechos o intereses legítimos por actuaciones de proveedores de bienes o servicios que contravengan la Ley, presente una denuncia ante la Defensoría a fin de que se resuelva administrativamente el conflicto. Dicha denuncia, de conformidad al Art. 109 LPC, podrá ser presentada de forma escrita, verbal, vía telefónica o por correo electrónico, pero deberá contener los elementos siguientes: a) La identificación y datos generales del denunciante; b) La identificación y datos generales del proveedor; c) Una descripción de los hechos que originaron la controversia; d) La pretensión del denunciante; e) Presentar los documentos que comprueben la relación de consumo con el proveedor, previo a la ratificación de la denuncia.

Los requisitos antes mencionados deberán cumplirse, caso contrario, la Defensoría prevendrá al interesado para que subsane las omisiones dentro del plazo de tres días hábiles. En caso de no ser subsanadas las omisiones en el plazo establecido, se declarará la inadmisibilidad

---

<sup>246</sup>“Transparencia: Defensoría del Consumidor”, acceso el 09 de julio de 2021, <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/dc/services/580>.

<sup>247</sup> Tribunal Sancionador, Resolución, Referencia: 336/2009 (El Salvador: Defensoría del Consumidor, 2009).

de la denuncia, a través de una resolución motivada y admitirá los recursos que la Ley de Procedimientos Administrativos indica; aclarando que en la Ley de Protección al Consumidor, se establece que el recurso será el de revocatoria conformes a las reglas del derecho común, pero como se comentó anteriormente, a partir del trece de febrero de dos mil diecinueve, la parte procedimental se rige por la primera norma citada en este párrafo.<sup>248</sup>

Una vez interpuesta la denuncia, junto a la documentación presentada, la Defensoría abrirá un expediente y será tramitada por el Centro de Solución de Controversias al cual fue asignado para que sea resuelto a través de los medios alternos establecidos en la Ley de Protección al Consumidor.

El primer medio alternativo para resolver el conflicto, se encuentra en el Art. 110 LPC, y se le denomina “avenimiento”, según la Defensoría del Consumidor, consiste en: *“El primer contacto con el proveedor que realiza La Defensoría para darle a conocer la denuncia, solicitándole que haga propuestas de solución al conflicto a fin de satisfacer de forma rápida la pretensión de la persona consumidora; lo realiza un/a técnico/a y puede hacerse por teléfono, correo electrónico, por escrito, etc. Muchos casos se resuelven en esta fase, y el acuerdo queda asentado en acta. (Esta fase dura aproximadamente 15 días hábiles)”*.<sup>249</sup>

El avenimiento inicia al recibir una la denuncia, calificando inmediatamente la procedencia del reclamo con el objetivo de proponer a las partes un avenimiento inmediato basado en la equidad y justicia. Intentando en primer momento la comunicación directa con el proveedor por cualquier medio idóneo, tal como el correo electrónico, para buscar una solución rápida para la pretensión del consumidor; por lo que en caso que se obtenga una resolución favorable para el denunciante, la Defensoría dará seguimiento al asunto. Sin embargo, si se da el caso de que no se resuelva la controversia planteada o la solución a adoptarse, no se cumple en tiempo y forma, el consumidor interesado, su apoderado o representante legal en su caso, deberá ratificar su denuncia por cualquier medio, presentando pruebas de la relación contractual, a fin de que se inicie un trámite de conciliación, mediación o arbitraje.

Si la etapa de avenencia no funciona o no se obtuvo un resultado satisfactorio, se procederá hacer uso de la Conciliación, en caso de que las partes no hayan solicitado la mediación o el arbitraje; también se utilizará este medio, siempre que exista una petición expresa del consumidor para proceder directamente a intentar la conciliación; la cual según la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje,<sup>250</sup> es definida como: *“un mecanismo de solución de controversias a través del cual, dos o más personas tratan de lograr por sí mismas la solución de sus diferencias con la ayuda del Juez o árbitro, según el caso, quien actúa como tercero neutral, y procura avenir los intereses de las partes”*.

---

<sup>248</sup> Art. 163 LPA: *“La presente Ley será de aplicación en todos los procedimientos administrativos, por tanto, quedan derogadas expresamente todas las Disposiciones contenidas en Leyes Generales o Especiales que la contraríen, incluyendo las que regulen el régimen de procedimientos en la Ley del Seguro Social y la Ley de la Comisión Ejecutiva Hidroeléctrica del Río Lempa”*.

<sup>249</sup> “Aprendamos bien sobre los medios alternativos de resolución de conflictos”, Defensoría del Consumidor, acceso el 09 de julio de 2021, <https://www.defensoria.gob.sv/wp-content/uploads/2015/04/ABC.pdf>.

<sup>250</sup> Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje (El Salvador: Asamblea Legislativa, 2002).

Para darle cumplimiento a lo anterior, la Defensoría designará a un funcionario dentro de los cinco días siguientes para que actúe como conciliador y citará a las partes señalando lugar, día y hora para la comparecencia a la audiencia conciliatoria, quienes podrán hacerlo personalmente o por medio de apoderado con facultad expresa para conciliar, haciéndose constar en acta el resultado de la misma. Es importante aclarar que, en la conciliación, se citará hasta por segunda vez al supuesto proveedor responsable del hecho denunciado. En caso de acuerdo conciliatorio, éste producirá los efectos de la transacción, y la certificación del acta tendrá fuerza ejecutiva, pero es necesario tener en cuenta que el arreglo conciliatorio entre el proveedor y el consumidor no significa aceptación de responsabilidad administrativa del primero.

Por otra parte, se puede dar el caso de que alguna de las partes no se presentare a la audiencia conciliatoria, por lo que como se dijo con anterioridad se citará por segunda vez para celebrarla en un plazo no mayor de diez días. En caso de no asistir el proveedor por segunda vez sin causa justificada, se presumirá legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor, lo cual se hará constar en acta, remitiéndose el expediente al Tribunal Sancionador, para que se inicie el procedimiento correspondiente. Sin embargo, si es el consumidor quien no asistió por segunda vez a la audiencia de conciliación, y no presentó la justificación en el plazo de tres días hábiles contados a partir de la fecha señalada para la audiencia, entonces se tendrá por desistido el reclamo y se archivará el expediente, teniendo como consecuencia para el consumidor, la prohibición de presentar otro reclamo por los mismos hechos.

En la audiencia de la conciliación, el funcionario delegado por la Defensoría actuará como moderador de la audiencia, escuchando al proveedor y al consumidor, pudiendo poner fin al debate en el momento que considere oportuno; pero previo a eso tiene la obligación de hacer ver a los interesados la conveniencia de resolver el asunto en una forma amigable; pero si no llegaren a un acuerdo les propondrá la solución que estime equitativa, pues la Ley prohíbe que se le conceda una condición especial a algunas de las partes en razón del cargo. Finalmente los comparecientes deberán manifestar si aceptan total o parcialmente o si rechazan la propuesta del encargado de la conciliación.

El segundo método de solución de conflictos es la mediación, misma que puede ser definida como: *“La mediación es un sistema alternativo de resolución de conflictos de carácter voluntario en el cual un tercero, el mediador, de forma neutral, imparcial y confidencial, guía a las partes para que sean éstas quienes alcancen un acuerdo, careciendo en todo caso de capacidad decisoria sobre el fondo de la situación conflictiva”*.<sup>251</sup>

Según el Art. 115 LPC, la mediación va a proceder cuando el consumidor la solicite de manera expresa; por lo que la Defensoría del Consumidor, designará inmediatamente un mediador, quien será un facilitador de la comunicación entre las partes. Posteriormente se programará audiencia dentro de los cinco días siguientes, procediendo a citar a las partes para la primera audiencia conjunta, señalándoles día y hora para su comparecencia, pudiendo citar a mediación hasta por segunda vez, al supuesto responsable del hecho denunciado.

---

<sup>251</sup> Marta Blanco Carrasco, *Mediación y sistemas alternativos de resolución de conflictos. Una visión jurídica*, 1a Ed. (Madrid: Reus, S. A., 2009), 14.



En el desarrollo de la primera audiencia conjunta, el mediador iniciará el procedimiento indicando a las partes el rol que desempeñará durante la mediación; además les indicará el procedimiento a seguir y las reglas de comportamiento que deben observar dentro de la diligencia. El mediador podrá celebrar audiencias por separado con cada uno de los interesados, previa comunicación y consentimiento de la otra parte; pero respetando siempre los principios de confidencialidad e imparcialidad.

Si las partes llegasen a establecer un acuerdo total o parcial en la controversia, el mediador elaborará un acta indicando los acuerdos a los que se llegaron, dicha acta producirá los efectos de la transacción, por lo que su certificación extendida por la Defensoría tendrá fuerza ejecutiva.

Algo muy importante es que según el Art. 118 LPC, la Defensoría podrá celebrar convenios con otras instituciones públicas y universidades que tengan centros de mediación y arbitraje, para ejecutar estos medios alternos de resolución de conflictos. Las entidades partes de los convenios deberán cumplir con los requisitos y procedimientos establecidos en la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento.

El tercer medio de solución de conflictos es el arbitraje, mismo que, según la doctrina se define como: *“Un instrumento o mecanismo alternativo de resolución de conflictos, mediante el cual las partes someten sus posibles diferencias, sean o no contractuales, a la decisión de un tercero imparcial llamado árbitro o a un tribunal arbitral (impar)”*.<sup>252</sup>

El Art. 119 LPC, determina que en caso de no resolverse un conflicto, a través de la conciliación o la mediación, va a proponérseles a los interesados en el asunto, que el conflicto sea sometido a arbitraje; este se desarrollará de acuerdo al procedimiento establecido en la Ley de Protección al Consumidor y su reglamento, pero podrá ser modificado por las partes de común acuerdo, siempre que se respeten los principios de igualdad, audiencia, contradicción y debido proceso. Los árbitros, serán nombrados por el Presidente de la Defensoría, a propuesta del Centro de Solución de Controversias, de conformidad al Art. 39 del Reglamento de la Ley de la Defensoría del Consumidor.<sup>253</sup>

En nuestro país se cuenta con una Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje, pero al tratarse de arbitraje en materia relacionada con derechos de los consumidores, no tendrán aplicación las normas contenidas en dicha la ley, a menos que sea de forma supletoria ante supuestos no previstos en la Ley de Protección al Consumidor.

Debido a que el arbitraje representa una oportunidad para que se resuelvan las controversias de forma rápida, la Defensoría tendrá la facultad de implementar sistemas generales y voluntarios de adhesión de proveedores al arbitraje de consumo; bastando con la expresión de la voluntad del proveedor, a través de ofertas públicas o por declaraciones de sometimiento depositadas en la Defensoría, en los que conste de manera inequívoca la voluntad del proveedor de someter sus controversias en materia de consumo, al arbitraje; además la Ley también le da la

---

<sup>252</sup> Rolando Ortega Hernández, *Mecanismos alternativos de resolución de conflictos por medios electrónicos* (Barcelona: J.M. Bosch Editor, 2019), 112.

<sup>253</sup> Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor (El Salvador: Órgano Ejecutivo de El Salvador, 2006).

facultad a la Defensoría para crear administrativamente sistemas de incentivos para los proveedores que se adhieran de manera general al arbitraje de consumo.

En conclusión, el arbitraje podrá darse en dos supuestos, el primero de ellos es cuando las partes lo convinieren de manera expresa ante la Defensoría del Consumidor, debido a que no se pudo resolver el conflicto a través de la conciliación o mediación; y el segundo, cuando ha sido pactado en el contrato o en una cláusula compromisoria, el sometimiento al arbitraje, pero si se tratare de contratos de adhesión, la cláusula arbitral no puede formar parte de las cláusulas impresas en los formularios utilizados, sino que debe aparecer como cláusula adicional libremente discutida por las partes.

El arbitraje será gratuito para las partes, salvo que éstas decidan contratar árbitros por su cuenta, en cuyo caso asumirán el costo de los mismos. Según el Art. 120 LPC, el arbitraje se divide en tres tipos, estos son: 1) El arbitraje basado en equidad, llamado también de amigables componedores, que consiste en que los árbitros proceden con entera libertad, decidiendo lo que sea más conveniente al interés de las partes, tomando en consideración su conciencia, la verdad y la buena fe. 2) El arbitraje técnico, se da cuando los árbitros pronuncian su fallo en razón de sus específicos conocimientos en una determinada ciencia, arte u oficio. y c) El arbitraje de derecho, que consiste en que los árbitros fundamentan su decisión en el derecho positivo vigente, basándose en la ley, los tratados, reglamentos y en la jurisprudencia.

El arbitraje utilizado en materia de consumo será en equidad, a menos que el monto de la reclamación sea superior a tres mil dólares y que las partes opten por el arbitraje técnico o de Derecho en la etapa de conciliación.

Una vez se fije el arbitraje como medio de solución de controversia, por convenio arbitral, las partes renuncian a iniciar proceso judicial sobre la materia o controversias sometidas al arbitraje. Asimismo, si la autoridad judicial inicia el proceso sobre una controversia sujeta a convenio arbitral, debe declararse incompetente de conocer del caso cuando lo solicite la parte judicialmente demandada, mediante la interposición de la excepción de arbitraje, la cual debe de ser resuelta sin mayor trámite y sin lugar a recurso alguno contra la decisión.

Como ejemplo de lo anterior se citará el extracto de una sentencia emitida por la Cámara Segunda de lo Civil de la Primera Sección del Centro: *“Ahora bien, es necesario determinar si la excepción de arbitraje es una excepción dilatoria o perentoria; las excepciones perentorias...son las que extinguen la acción, por tanto, la excepción de arbitraje no puede considerarse como tal, ya que con ella no se extingue la acción, ni genera cosa juzgada, sino que simplemente se denuncia la incompetencia del juez para conocer del proceso, en virtud de que ambas partes pactaron una cláusula compromisoria o arbitral, en la cual establecieron que se sometían a la competencia de uno o varios árbitros para dirimir sus conflictos, en consecuencia, la excepción de arbitraje es una excepción dilatoria y debe tramitarse como tal”*.<sup>254</sup>

Para que una solicitud de arbitraje sea válida, deberá cumplir con los requisitos que se enlistan en el Art. 121LPC: *“a) Los datos que permitan identificar al consumidor y lugar donde*

---

<sup>254</sup> Cámara Segunda de lo Civil de la Primera Sección del Centro, Sentencia de Apelación, Referencia 11-4C-13-A (El Salvador: Corte Suprema de Justicia, 2013).

*puede ser notificado; b) Los datos que permitan identificar al proveedor y lugar donde puede ser notificado; c) La descripción breve de la disputa y el monto de la misma; d) La petición de someter la disputa a arbitraje, la clase de arbitraje propuesto y en caso de ser procedente, la designación del árbitro que le corresponde, o bien la solicitud de que los árbitros sean designados por la Defensoría. En caso de existir acuerdo previo de arbitrajes entre las partes, deberá anexarse copia de dicho acuerdo; y, e) Lugar o medio técnico para recibir notificaciones".* Después de recibida la solicitud de arbitraje, la Defensoría deberá notificársela al proveedor o al consumidor según el caso.

Después de recibida la solicitud, el proveedor o el consumidor, dependiendo de quien haya presentado la solicitud de arbitraje, deberá manifestar a la Defensoría, dentro de cinco días hábiles de recibida la notificación de la solicitud, si acepta o rechaza el sometimiento al proceso arbitral (esto último se da en caso de que no exista acuerdo previo). En caso de aceptar el arbitraje propuesto, su contestación deberá reunir, según sea pertinente, los requisitos establecidos para la solicitud de arbitraje. Sin embargo, si la contraparte no contesta se tendrá como negativa de sometimiento a este medio de resolución de conflictos y se archivará el expediente, siempre y cuando no existan elementos sobre el posible cometimiento de una infracción por parte del proveedor, ya que si ese fuera el caso se tramitará procedimiento sancionador correspondiente, tal como lo establece el Art. 143, letra d) LPC.

El tipo de procedimientos a realizarse en el arbitraje, dependerá de su cuantía. Así se tiene que, cuando la cuantía sea de hasta tres mil dólares de los Estados Unidos de América, el proceso que se habilitará es el abreviado, y se nombrará un solo árbitro por parte de la Defensoría o por las partes, en caso de que estas se pongan de acuerdo.

Si la cuantía es superior a los tres mil dólares, se tramitará en un procedimiento común, y podrá conocer un tribunal de árbitro único o un tribunal de tres árbitros nombrados por la Defensoría, o si las partes lo acuerdan podrán designar al árbitro que integrará el tribunal o nombrar cada una un árbitro, en caso de que el tribunal sea colegiado; los árbitros designados procederán a nombrar al tercer árbitro, pero si no se ponen de acuerdo, la designación la hará la Defensoría. Todos los árbitros serán elegidos de la lista que la Defensoría posee como árbitros acreditados.

Para ser árbitro se requiere ser persona natural y encontrarse en el pleno ejercicio de sus derechos de ciudadanos; además se requiere ser abogado en el libre ejercicio de la profesión, si el arbitraje hubiere de decidirse con sujeción a derecho. Sin embargo, si el arbitraje se debe resolver conforme a normas o principios técnicos, los árbitros deberán ser expertos en el arte, profesión u oficio respectivo.

Después de aceptado el cargo por el único árbitro o por el tercer árbitro, en caso de que el tribunal sea colegiado, se iniciará el plazo del proceso arbitral, debiendo dictarse el laudo dentro de los sesenta días siguientes para el procedimiento común y cuarenta días para el procedimiento abreviado para menor cuantía, salvo que las partes acuerden prorrogar dichos términos.

La defensoría instalará el tribunal arbitral, nombrando al presidente y secretario del mismo, y señalará el plazo de cinco días contados a partir de la realización de esta audiencia para que el consumidor presente su demanda, la cual deberá de contener como requisitos mínimos, los

siguientes: a) nombre y dirección de las partes; b) la relación de los hechos; c) el petitorio; d) la enumeración y ofrecimiento de la prueba; y, e) designación del lugar o medio técnico para recibir notificaciones y lugar para emplazar al demandado; además con la demanda se deberá anexar la prueba documental que se pretende hacer valer. La demanda sólo podrá modificarse antes de la contestación de la misma.

Al contestar la demanda, se deberán llenar los requisitos para la demanda, siempre que estos sean pertinentes; dicha contestación deberá realizarse en el plazo de cinco días hábiles contados a partir de la notificación del auto de admisión de la demanda. En la contestación podrá reconvenirse al demandante, en cuyo caso éste deberá contestar la reconvenición en el término de cinco días hábiles contados a partir de la notificación de la misma.

Las audiencias de prueba se realizarán previa cita de las partes y con la presencia de todos los miembros del tribunal. Las pruebas presentadas serán valoradas según las reglas de la sana crítica; es decir, que deberán resolver conforme a la crítica racional de todos los elementos probatorios, con arreglo a un estándar jurídico y al sentido común medio, para obtener así una certeza jurídica razonable, lo cual deberá exteriorizarse al motivar el laudo respectivo.<sup>255</sup>

Cuando los procesos de menor cuantía (hasta \$3000.00), o la pretensión sea de cuantía indeterminada, se van a seguir las reglas del proceso abreviado. Posterior a la aceptación del cargo del árbitro, la Defensoría notificará al consumidor a fin de que presente su demanda por escrito dentro de los cinco días posteriores.

Al recibir la demanda, el árbitro procederá a resolver por medio de auto sobre la admisión de la misma, en el plazo de tres días desde su presentación, siempre que se constate que se cumplen todos los presupuestos procesales, pero si existiera algún defecto subsanable, el árbitro advertirá a la parte sobre los mismos, otorgándole el plazo de tres días para que los subsane, con la advertencia de declararla inadmisibile. En cambio, si los defectos de la demanda fueran insubsanables, el árbitro dictará auto declarándola improponible.

La parte a quien se demanda tendrá un plazo de ocho días, contados desde la fecha de notificación de la reclamación, para contestar la misma, agregando en el acto la prueba documental pertinente. Contestada la demanda o vencido el plazo para hacerlo sin que el demandado lo hubiera hecho, el árbitro fijará audiencia para que concurran las partes, en un plazo máximo de ocho días.

En caso de que exista una causa justificada para no realizarse la audiencia, el árbitro señalará por única vez una nueva fecha para su práctica, la que se desarrollará, aún en el caso de incomparecencia del consumidor o del proveedor reclamado; esta audiencia será oral, pudiendo las partes hacer las alegaciones que consideren necesarias para la defensa de sus intereses.

En la audiencia, el árbitro deberá intentar la conciliación entre las partes, la que de lograrse, el acuerdo será elevado a la categoría de laudo arbitral definitivo. Sin embargo, si no se logra la conciliación, el árbitro oír a las partes y ordenará la producción de las pruebas que

---

<sup>255</sup> María del Carmen Ortuño Navalón, *La prueba electrónica ante los tribunales* (Valencia: Tirant Lo Blanch, 2014), 128.

estime pertinentes; pudiendo las partes solicitar, al menos con tres días de antelación a la fecha de la audiencia, aquellas pruebas que, para practicarse en la misma, necesiten diligencias de citación o requerimiento.

Después de haberse escuchado a las partes, el árbitro podrá dictar sin más trámite el laudo si lo estima conveniente, caso contrario, el laudo deberá dictarse en el plazo máximo de tres días, contados a partir de la fecha de finalización de la audiencia, el cual será notificado de forma escrita a las partes.

La notificación del laudo arbitral, se realizará por el tribunal, quien citará a las partes a una audiencia para entregarles copia del laudo firmada por los árbitros, la cual servirá de legal notificación de su contenido, levantando el acta correspondiente. En caso de que las partes no asistan, el laudo siempre se tendrá por notificado, procediendo a depositar el original del laudo en la Defensoría, quien será la encargada de extender las certificaciones del laudo arbitral firme, el cual tiene la misma fuerza y validez de una sentencia judicial ejecutoriada y pasada en autoridad de cosa juzgada.

El laudo arbitral se emitirá por escrito y será definitivo, inapelable y obligatorio para las partes, quienes deberán cumplirlo dentro de los quince días siguientes a la notificación. Por supuesto, el tribunal arbitral, deberá siempre fundamentar o motivar su laudo, y deberá ser firmado por el o los árbitros, conteniendo la fecha y lugar en que se dictó. Si se da el caso que en el tribunal colegiado, uno de los árbitros no firme, se indicará en el laudo el motivo de la ausencia de la firma, ya que toda decisión del tribunal se tomará por mayoría, pudiéndose razonar el voto en contra.

Según lo dispone el Art. 138 LPC, contra el laudo arbitral podrá interponerse únicamente el recurso de nulidad, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la notificación del mismo o de la providencia por medio de la cual se aclara, corrige o adiciona.<sup>256</sup> Dicho recurso se interpone por escrito y sólo procederá por las siguientes causas: *“a) La nulidad absoluta del convenio arbitral proveniente de objeto ilícito o causa ilícita. Los demás motivos de nulidad absoluta o relativa del convenio arbitral sólo podrán invocarse cuando hayan sido alegados en el proceso arbitral y no se hayan saneado o convalidado en el transcurso del mismo; b) No haberse constituido el tribunal arbitral en forma legal, siempre que esta causal haya sido alegada de modo expreso desde la iniciación del trámite arbitral; c) No haberse hecho las notificaciones en la forma prevista en esta Ley, salvo que de la actuación procesal se deduzca que el interesado conoció o debió conocer la providencia; d) Cuando sin fundamento legal se dejaren de decretar pruebas oportunamente solicitadas o se hayan dejado de practicar las diligencias necesarias para evacuarlas, siempre que tales omisiones tengan incidencia en la decisión y el interesado las hubiere reclamado en la forma y tiempo debidos, salvo el caso contemplado en el Art. 130 inciso tercero de esta Ley relativo a la prueba de hechos nuevos o supervenientes; e) Haberse pronunciado el laudo después del vencimiento del término fijado para el proceso arbitral o sus*

---

<sup>256</sup> Art. 137 LPC: *“El laudo estará sujeto a aclaración, corrección o adición; la petición para tales efectos deberá ser presentada por cualquiera de las partes dentro de los tres días hábiles siguientes al de la audiencia del laudo. El tribunal deberá aclarar, complementar o corregir el laudo, si fuere procedente, dentro de un plazo no mayor de cinco días hábiles contados a partir de la petición respectiva. La adición sólo procederá para hacer las condenaciones o reformas convenientes en cuanto a daños y perjuicios, intereses y frutos”.*

*prórrogas; f) Haberse fallado en equidad, debiendo ser en derecho, siempre que esta circunstancia aparezca manifiesta en el laudo; g) Contener la parte resolutive del laudo errores aritméticos o disposiciones contradictorias, siempre que se hayan alegado oportunamente ante el tribunal y no hubieren sido corregidas; h) Haber recaído el laudo sobre puntos no sujetos a la decisión de los árbitros o haberse concedido más de lo pedido; e, i) No haberse decidido sobre cuestiones sujetas al arbitramento. Las causas de nulidad establecidas en los literales b), c), d) y g) del presente artículo solo podrán invocarse cuando hayan sido alegadas en el proceso arbitral y no se hayan saneado o convalidado en el transcurso del mismo”.*

La Ley de Protección al Consumidor, le atribuye la competencia para conocer sobre el recurso de nulidad del laudo arbitral, a la Cámara de Segunda Instancia con jurisdicción en lo civil del lugar donde se dictó el laudo, y en San Salvador corresponderá a la Cámara Primera de lo Civil.

Precisamente, la Cámara Primera de lo Civil de la Primera Sección del Centro, ha emitido varias sentencias, resolviendo recurso de nulidad de laudo arbitral. En una de esas sentencias analizadas, se puede resaltar algo muy importante, y es que la Cámara afirmó que existe un efecto negativo cuando se somete determinado asunto al arbitraje, ya que se renuncia al derecho de que esa controversia sea resuelta por la jurisdicción ordinaria. En los recursos de nulidad contra los laudos arbitrales dictados por conflictos comprendidos en el derecho de Protección al Consumidor, al igual que el recurso de nulidad contra laudos arbitrales en general, se trata de un recurso extraordinario que no constituye instancia, pues, como ese tribunal ha sostenido, el recurso no tiene por objeto conocer la formación intelectual del laudo arbitral en sus parámetros sustantivos, sino de los errores que comprometen la forma de los actos, su estructura externa y el modo natural de realizarse.<sup>257</sup>

Como último mecanismo administrativo en la Defensoría del Consumidor, se tiene el procedimiento sancionatorio, el cual se regula a partir del Art. 143 LPC, y se inicia, en los casos siguientes: *“a) cuando alguna de las partes haya desistido de someter el conflicto a alguno de los medios alternos de solución de controversias; b) si se tratare de intereses colectivos o difusos; c) si tratándose de intereses individuales no hubo arreglo en la mediación o conciliación; y, d) al tener la defensoría conocimiento de la infracción por cualquier medio”*. Si se está ante los literales a) y c) del Art. 143 LPC, el procedimiento dará inicio con la remisión de la certificación emitida por el centro de solución de controversias de la Defensoría, misma que debe ser remitida en un plazo máximo de diez días, contados desde la última audiencia con el consumidor.

Si el proceso inicia por denuncia escrita por quien presida la Defensoría o por las asociaciones de consumidores acreditadas; esta denuncia deberá exponer la identificación y datos generales del denunciante y del proveedor, las conductas observadas, disposiciones legales que se consideren infringidas, así como la calificación que le merezcan los hechos, la pretensión del

---

<sup>257</sup> Cámara Primera de lo Civil de la Primera Sección del Centro, Sentencia estimatoria, Referencia: 2.RN-2012 (El Salvador: Corte Suprema de Justicia, 2013).

denunciante y otros datos que considere oportunos; así como el pronunciamiento de medidas cautelares en caso de que aplique.<sup>258</sup>

Recibida la denuncia, el Tribunal Sancionador, resolverá sobre su admisión en el plazo de cinco días, considerando si se han aportado los elementos necesarios para imputar a una persona el presunto cometimiento de una infracción, pero si la denuncia presentada no cumple los requisitos legales establecidos en el Art. 143 LPC, se prevendrá al denunciante para que en el plazo máximo de tres días cumpla o subsane lo observado. Al hacer las prevenciones se deberá indicar al denunciante que, de no cumplir con los requisitos que se le exigen, se declarará inadmisibles la denuncia, quedando a salvo su derecho de presentar nueva denuncia si fuere procedente.

El tribunal, también podrá conocer las denuncias de oficio, a través de un procedimiento simplificado,<sup>259</sup> siempre que los hechos estén claramente determinados, por haberse consignado en actuaciones de la Defensoría del Consumidor o probado con actuaciones de otras instituciones, cumpliendo con los siguientes requisitos: a) Que se haya reconocido por el infractor; y b) que conste en registros administrativos o por otras circunstancias justificadas.

Después de elaborar el auto de admisión, se procederá a notificarlo; y en el plazo de tres días siguientes a la notificación del referido auto, el presunto infractor podrá formular alegaciones y presentar los documentos que estimen convenientes; asimismo podrá proponer la práctica de las pruebas que consideren necesarias; este mismo plazo servirá para hacer las alegaciones cuando se hubieran adoptado medidas cautelares anticipadamente.

El tribunal efectuará las actuaciones oportunas, pudiendo ordenar pruebas y diligencias complementarias si fueren necesarias para emitir su resolución. Posteriormente dictará la resolución definitiva. No obstante a lo anterior, si el Tribunal se percata que han dejado de concurrir los extremos que justifican el procedimiento simplificado; que existe complejidad de las infracciones o las reclamaciones de los consumidores, podrá resolver que continúe la instrucción por los trámites del procedimiento ordinario, notificándose así al presunto infractor y, en su caso, a los interesados para que en el plazo de cinco días hagan alegaciones o propongan prueba si lo consideran conveniente. Si el caso se cierra con la resolución del procedimiento simplificado no se admitirá ningún recurso.

En el procedimiento ordinario, después de admitirse la denuncia, el Tribunal citará al proveedor para que este comparezca a manifestar su defensa por escrito dentro del plazo de cinco días contados desde el siguiente al de la notificación; al vencerse este término, habiendo comparecido o no el proveedor, se abrirá a prueba por ocho días.<sup>260</sup>

---

<sup>258</sup> El Art. 100 LPC, enlista de forma no taxativas, las medidas cautelares que pueden adoptarse en el procedimiento administrativo sancionador: “a) El retiro o suspensión provisional de la producción o comercialización de bienes o prestación de servicios; b) El decomiso provisional de bienes peligrosos, adulterados, deteriorados o falsificados; c) Ordenar el cese de actividades prohibidas en la Ley u ordenar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la misma; y, d) La rendición de fianza suficiente para garantizar los resultados de los procedimientos”.

<sup>259</sup> Siempre se seguirá este procedimiento, cuando se trate del conocimiento de las infracciones previstas en los artículos 42, literales a), e), g), h), i) y j); 43, literales b) y f); y 44, literales a), e), f) y g).

<sup>260</sup> Según el Art. 107 de la Ley de Procedimientos Administrativos, la apertura a prueba debe de tener un plazo no superior a veinte días ni inferior a ocho.

En el transcurso del término de prueba, las partes podrán presentar y solicitar las pruebas que estimen pertinentes; además el Tribunal deberá disponer de oficio en cualquier momento del procedimiento, la práctica de la prueba que estime procedente, dando intervención a los interesados. Las pruebas que se aporten deberán de valorarse conforme a las reglas de la sana crítica.

La resolución final, será emitida por el Tribunal, en un plazo de diez días, contados a partir de la conclusión de las actuaciones. Las resoluciones definitivas admitirán el recurso de revocatoria, el que se tramitará y resolverá conforme a las normas del derecho común.

La certificación de la resolución firme que imponga una sanción o que contenga una orden de dar, hacer o entregar una cosa para la reposición de la situación alterada por el ilícito administrativo, tendrá fuerza ejecutiva, por lo que el infractor deberá cumplir con la resolución dentro de los diez días siguientes al de la notificación. Si la sanción fuera una multa y esta no es depositada en el Fondo General de la Nación, por el proveedor de forma voluntaria, la presidencia de la Defensoría solicitará al Fiscal General de la República que haga efectiva la sanción conforme a los procedimientos correspondientes.<sup>261</sup> Todo lo anterior, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que puedan concurrir.

A manera de conclusión puede asegurarse que los mecanismos que la Defensoría del Consumidor ofrece para brindar seguridad jurídica, a través de la solución de controversias, son bastante efectivos debido a que son resueltos de forma más rápida que la vía judicial; tal afirmación, es respaldada por los datos contenidos en el informe de los años 2019-2020, en donde se reflejan los siguientes resultados: “\$5.6 millones fueron recuperados a favor del consumidor, beneficiando a 79,504 personas mediante la solución de sus problemáticas de consumo. Del total del monto recuperado, \$3.2 millones corresponde a la resolución de casos individuales y \$2.4 millones a casos colectivos. Asimismo, del total de beneficiados, 73,502 fueron mediante la solución de casos colectivos y 6,002 en casos individuales; 97,380 personas consumidoras fueron atendidas en la institución, registrando un incremento del 27% (20,801) con respecto al período anterior”.<sup>262</sup> Por supuesto, es necesario tomar en consideración que esa institución solo procesa casos que tengan que ver con el derecho de consumo, a diferencia de las sedes judiciales que tiene que resolver diversos tipos de pretensiones, por ello su carga laboral es mayor.

#### **4.1.2 MECANISMOS PREVISTOS EN LA LEY DE COMERCIO ELECTRÓNICO**

Como se hizo mención en el capítulo tres de este trabajo, la Ley de Comercio Electrónico tiene por objeto establecer un marco legal de las relaciones electrónicas de carácter comercial, contractual, que sean realizados por medios digitales, electrónicos o tecnológicamente equivalentes, esto último en atención al principio de neutralidad tecnológica. Además, la Ley se aplicará a toda persona natural o jurídica, pública o privada establecida en El Salvador, que

---

<sup>261</sup> De conformidad a lo establecido en el Art. 193 Ordinales 1a y 5o de la Constitución de la República y Art. 18 Lit. a), i) y k) de la Ley Orgánica de la Fiscalía General de la República, es esa institución, a través de la Unidad de Juicios de Cuentas y Multas, la encargada de diligenciar administrativamente y promover acciones judiciales a fin de recuperar fondos en concepto de deudas a favor del Estado.

<sup>262</sup> Defensoría del Consumidor, “Memoria de Labores 2019-2020”, *Gobierno de El Salvador*, (2020): 9.



realicen por sí mismos o por medio de un intermediario transacciones comerciales o intercambio de bienes o servicios contractuales, mediante la utilización de cualquier tipo de tecnología. En caso de que el proveedor de bienes y servicios se encuentre fuera de El Salvador, las transacciones se regirán por lo establecido en convenios internacionales.

Algo muy importante que debe de mencionarse nuevamente, es que la Ley excluye de su aplicación las relaciones entre proveedores y consumidores, ya que estas se rigen por la Ley de Protección al Consumidor. Asimismo, excluye el intercambio de información a través de correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica que sea equivalente, siempre que dicha comunicación sea ajena a los fines de la actividad económica de quienes lo utilizan.

El valor probatorio de la información generada por medios electrónicos, ópticos o magnéticos, será el mismo que tiene la información contenida en formato físico. En el caso que sea requerida que una comunicación se haga constar por escrito, esto se tendrá por cumplido cuando se realice a través de soporte electrónico, utilizando firma electrónica; es decir, esta Ley se encuentra directamente ligada a la Ley de Firma Electrónica.

Un elemento que prevé la Ley para generar confianza a los usuarios del comercio electrónico es que determina que el proveedor está obligado a que las comunicaciones que contengan ofertas o descuentos promocionales sean claras, identificables, que especifiquen los términos, las condiciones y la vigencia de la oferta o promoción.

La Ley también regula la forma en que los proveedores podrán enviar publicidad a los usuarios que no hayan brindado su consentimiento para recibirla. Esta publicidad podrá ser enviada cumpliendo con tres requisitos: 1) Que se especifique que el mensaje contiene información promocional o publicitaria no solicitada; 2) incluir en el mensaje una opción sencilla y gratuita que permita al usuario la exclusión de las listas de destinatarios, es decir, que se tenga la oportunidad de darse de baja, como ejemplo, podría citarse los correos de oferta académica de algunas universidades o escuelas de estudios superiores como ISEADE-FEPADE, quienes incluyen en la parte final de sus correos con ofertas académicas, un hipervínculo que dice “cancelar suscripción”<sup>263</sup>; y 3) que los datos de los destinatarios hayan sido obtenidos sin infringir los derechos de protección de datos personales.

En materia de contratos celebrados electrónicamente, la Ley establece que estos producirán los efectos previstos en el ordenamiento jurídico para los contratos, lo cual fue comentado en el capítulo uno de este trabajo. Lo único que puede resaltarse como diferencia es que en el inciso segundo del Art. 14 LCE, se establece que el consentimiento se entenderá como otorgado cuando se manifieste de forma fehaciente, clara, comprensible, inalterada e inequívocamente por medio de un sistema automatizado, por medios electrónicos, ópticos o por cualquier otra tecnología, aceptando todas las condiciones generales y las especiales, según el tipo de contrato; además los medios deberán de ser facilitados o puestos a disposición por el proveedor.

La Ley de Comercio Electrónico, determina una serie de obligaciones para el proveedor de bienes y servicios, una de ellas es que debe de poner a disposición del usuario, antes de iniciar

---

<sup>263</sup> <https://www.iseade.edu.sv/>

el procedimiento de contratación, mediante técnicas adecuadas al medio de comunicación utilizado, la información completa, clara, comprensiva e inequívoca referente al contrato, los pasos a seguir en el procedimiento de contratación, los términos y condiciones del contrato con relación al producto o servicio a adquirir; detalles del pedido, tiempo de entrega del bien o servicio, los medios para revisar y validar datos de la transacción, los medios aplicables para resolver controversias, el idioma y la forma de pago en que se formalizará el contrato.

Otro punto muy importante es que la Ley le da validez a los contratos celebrados en sistemas automatizados de mensajes y una persona física, pero siempre deberá de cumplirse con lo establecido en el Art. 25 LCE, en cuanto a que el proveedor de bienes y servicios está obligado a confirmar la recepción de la aceptación por medio del envío de un acuse de recibo a través de correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica señalado por el usuario.

Al igual que la Ley de Protección al Consumidor, la Ley de Comercio Electrónico obliga al proveedor a mantener de forma accesible para el usuario, la información actualizada, esta información es la siguiente: Nombre o razón social, domicilio o dirección de uno de los establecimientos permanentes en El Salvador, dirección de correo electrónico, número de teléfono y cualquier otro dato que permita la comunicación directa y efectiva; además deberá de brindar acceso a su Número de Identificación Tributaria. Si se da el caso que la actividad ejercida por el proveedor requiere autorización administrativa deberá de facilitar los datos referente a dicha autorización; de igual forma se hará en caso de que se ejerza una profesión regulada, tal es el caso de los médicos, psicólogos, odontólogos, etc.

Finalmente es imprescindible destacar que la Ley de Comercio Electrónico no contempla un marco de sanciones e infracciones a los proveedores que incumplan sus disposiciones, y tampoco pueden ser invocadas las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor, debido a que las relaciones de consumo están excluidas de la aplicación de ese cuerpo normativo. Por lo anterior, puede decirse que la Ley no establece mecanismos específicos para accionar en caso de incumplimiento de obligaciones entre las partes, pues el conflicto se podrá dirimir en un arbitraje o cualquier otro medio alternativo, siempre que se haya establecido en el contrato, caso contrario, serán los tribunales jurisdiccionales con competencia civil y mercantil, los que conocerán, tal cual sucede con las transacciones comerciales que se realizan a través de un contrato en forma física.

#### **4.1.3 MECANISMOS PREVISTOS EN LA LEY DE FIRMA ELECTRÓNICA**

La Ley de Firma Electrónica, regula todo lo relativo a la implementación de ese nuevo recurso tecnológico, por lo que en este subtema se hará referencia a los mecanismos que esta ley contiene para brindar seguridad jurídica a los usuarios.

En el Art. 7 LFE, se regula el principio de equivalencia funcional, el cual se refiere a que *“el mensaje de datos utilizando firma electrónica certificada, cualquiera que sea su medio de transmisión o de almacenamiento, tendrá la misma validez jurídica equivalente al contenido de aquéllos emitidos de manera convencional; es decir, que se otorguen, almacenen o se transmitan por medios físicos”*. Por lo que todos los documentos almacenados de forma electrónica así como sus reproducciones, tendrán el mismo valor jurídico que los documentos originales y se

someterán al mismo régimen legal, debiendo entender que será aplicado el Código Procesal Civil y Mercantil. La ley también le otorga el mismo valor probatorio que tienen los documentos privados tradicionales a los documentos privados electrónicos, siempre que hayan sido generados con firma electrónica certificada.

En nuestra ley se reconocen dos tipos de firma electrónica, la simple y la certificada; sin embargo, la que servirá para validar los contratos y otro tipo de documentos electrónicos será la firma certificada, por su valor probatorio, pues aunque el Art. 6 LFE, establezca que la firma electrónica simple tendrá la misma validez jurídica que la firma autógrafa; en cuanto a sus efectos jurídicos, no tendrá validez probatorio que los de la firma certificada; no obstante, la primera podría constituir un elemento de convicción conforme a las reglas de la sana crítica.

En un artículo publicado en un blog mexicano,<sup>264</sup> se resalta que existen algunos requisitos que toda firma electrónica avanzada (en nuestra ley se llama certificada) necesita para que sea segura: El primer requisito es que la Firma Electrónica sea creada bajo exclusivo control del usuario, por ejemplo, en el Servicio de Administración Tributaria de México, emite sin costo los certificados públicos de firma electrónica con cobertura nacional, ya que México es una federación de Estados, por ende cada uno está facultado para aprobar regulación secundaria. La plataforma de firmas debe corroborar la validez y vigencia del certificado ante la certificadora que lo emitió, negando la firma si el certificado está vencido o ha sido revocado antes de firmar.

El segundo requisito previsto en la legislación mexicana es que el firmante tenga el control exclusivo de la Firma, esto significa que al momento de firmar digitalmente, la llave privada del usuario y la contraseña que la protege tiene que estar bajo control del usuario, quien es el único responsable; en caso de que se compartieran datos confidenciales del servicio de firmas. En nuestro país, también es responsabilidad del proveedor de servicio de firma electrónica, garantizar la protección, confidencialidad y el debido uso de la información suministrada por el usuario.

Un tercer requisito es que los proveedores de firma certificada tengan la capacidad para detectar las alteraciones a la firma o al documento después de firmar, o que exista un indicador para que el usuario pueda advertirlo. De lo anterior se destaca que al momento de utilizar la firma electrónica, es recomendable tener un elemento que asegure la integridad del documento firmado y sus firmas.

La Ley de Firma Electrónica salvadoreña, al igual que en México, regula los requisitos que debe de tener la firma electrónica certificada, la cual debe estar sustentada en un método de creación y verificación confiable y seguro, de manera que no pueda ser alterada; además de tener un sistema para alertar al destinatario en caso de modificación de la información, después de ser suscrita por el signatario. En ese orden de ideas, la firma electrónica certificada tiene los siguientes efectos, según el Art. 23 LFE: *“a) Vincula un mensaje de datos con su titular, de*

---

<sup>264</sup> Carlos López, “Requisitos mínimos que una plataforma de firma electrónica debe cumplir en México” *Mifiel (blog)*, 26 de junio de 2017, <https://blog.mifiel.com/requisitos-minimos-plataforma-firma-electronica/>. Este sitio web publica constantemente artículos sobre firma electrónica y otras tecnologías; además se pueden encontrar videos ilustrativos, en donde se indica paso a paso como usar la firma electrónica.

*manera exclusiva; b) Permite la verificación inequívoca de la autoría e identidad del signatario; y, c) Asegura que los datos de la firma estén bajo control exclusivo del signatario”.*

Es importante mencionar que la Ley, regula dos presunciones en el empleo de la firma electrónica certificada que cumpla con los requisitos que se enunciaron con anterioridad; la primera presunción es que la firma electrónica certificada pertenece al titular de la misma; y, la segunda es que el mensaje de datos vinculado a la firma electrónica certificada no ha sido modificado desde el momento de su envío, si el resultado del procedimiento de verificación así lo indica. Ambas presunciones admiten prueba en contrario, pues se trata de presunciones relativas.<sup>265</sup>

El uso de la firma electrónica certificada es personal, pero si puede ser solicitada y utilizada a través de apoderados, previa verificación de tal calidad por parte del proveedor de servicios de certificación, mediante la presentación de los documentos legales pertinentes de conformidad al ordenamiento jurídico y poder suficiente que acredite tal calidad; tal circunstancia deberá constar en el certificado que se extienda, así como los límites de las facultades que el apoderado tendrá en el uso de la firma electrónica. Ahora bien, la utilización de la firma electrónica certificada, tiene sus prohibiciones, y estas son que los menores de dieciocho años, los incapaces conforme a las reglas del derecho común, es decir que se aplicara lo establecido en el Art. 290 y siguientes del Código de Familia;<sup>266</sup> y los privados de libertad condenados en sentencia firme, se encuentran inhibidos para hacer la solicitud de firma electrónica certificada y para utilizarla.

En cuanto a las medidas de seguridad para los usuarios de firma electrónica, la Ley ha determinado ciertas obligaciones que los proveedores de servicios de certificación deben de cumplir, siendo estas las siguientes: *“a) Adoptar las medidas necesarias para determinar la exactitud de los certificados electrónicos que proporcionen, la identidad y la calidad del signatario; b) Garantizar la validez, vigencia, legalidad y seguridad del certificado electrónico que proporcione; c) Garantizar la adopción de las medidas necesarias para evitar la falsificación de certificados electrónicos y de las firmas electrónicas certificadas que proporcionen; d) Verificar la información suministrada por el signatario; e) Crear y mantener un archivo actualizado de los certificados emitidos en medios electrónicos, para su consulta por plazo indefinido; f) Garantizar a los usuarios los mecanismos necesarios para el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición; g) Sin perjuicio de otras obligaciones establecidas en la Ley de Protección al Consumidor, deberá informar a los interesados de sus servicios de certificación, utilizando un lenguaje comprensible, a través de su sitio de internet y a través de cualquier otra forma de acceso público, los términos precisos y condiciones para el uso del certificado electrónico y, en particular, de cualquier limitación sobre su responsabilidad, así como de los procedimientos especiales existentes para resolver cualquier controversia; h) Garantizar la autenticidad, integridad y confidencialidad de la información, y documentos*

---

<sup>265</sup> Adolfo Alvarado Velloso, *La prueba judicial. Reflexiones críticas sobre la confirmación procesal* (Valencia: Tirant Lo Blanch, 2006), 80.

<sup>266</sup> Código de Familia (El Salvador: Asamblea Legislativa, 1994). Art. 292.- *“Nadie puede ser declarado incapaz sino por sentencia judicial, en virtud de causas legales y con la intervención, en su defensa, del Procurador General de la República o Procuradores Auxiliares Departamentales”.* Art. 293.- *“Son causas de incapacidad: 1) La enfermedad mental crónica e incurable, aunque existan intervalos lúcidos, y, 2) La sordera, salvo que el sordo pueda entender y darse a entender de manera indudable”.*

*relacionados con los servicios que proporcione. A tales efectos, deberán mantener un sistema de seguridad informática y respaldos confiables y seguros de dicha información, de conformidad a lo establecido en la presente Ley, su reglamento, y normas y reglamentos técnicos; i) Efectuar las notificaciones para informar a los signatarios y personas interesadas y las publicaciones necesarias, acerca del vencimiento, revocación, suspensión o cancelación de los certificados electrónicos que proporcione, así como de cualquier otro aspecto de relevancia para el público en general, en relación con los mismos; j) Dar aviso a la Fiscalía General de la República, cuando en el desarrollo de sus actividades tenga indicios de la comisión de un delito; k) Renovar anualmente la fianza establecida en el Art 43, literal d) de esta Ley, previo a su vencimiento; y, l) Cumplir con las demás obligaciones establecidas en esta Ley, su reglamento, y demás normas y reglamentos técnicos”.*

En caso de incumplimiento de las obligaciones anteriormente enunciadas, los proveedores de servicios de certificación serán responsables de los daños y perjuicios que ocasionen a sus usuarios. Asimismo el proveedor de servicios de certificación también asume la obligación de resarcir por actos imputables a terceros que hayan sido encargados por él para la realización de servicios en el cumplimiento de sus funciones.

La firma electrónica se compone por dos rubros, uno es el certificado electrónico, el cual garantiza la autoría de la firma electrónica certificada, así como la autenticidad, integridad, confidencialidad y no repudiación del documento electrónico; y la otra es una clave asignada a dicho certificado, cada elemento se encontrará resguardado en un archivo digital.

El certificado electrónico deberá contener por lo menos, la información siguiente: “a) *Identificación del titular del certificado electrónico, indicando su domicilio y dirección electrónica; b) Identificación del proveedor de servicios de certificación que proporciona el certificado electrónico, indicando su domicilio y dirección electrónica; c) Fecha de la acreditación y caducidad asignada al proveedor de servicios de certificación por la Unidad de Firma Electrónica; d) Fecha de emisión y expiración del certificado; e) Número de serie o de identificación del certificado; f) La firma electrónica certificada del prestador de servicios de certificación que emitió el certificado; g) Datos de verificación de la firma, los cuales deben corresponder a la información de su creación y que están bajo el control del firmante; h) Cualquier información relativa a las limitaciones de uso, vigencia y responsabilidad a las que esté sometido el certificado electrónico; i) Indicación de la ruta de certificación; y, j) Si el certificado ha sido emitido por una persona que ha actuado en representación de una persona natural o jurídica; en tal caso, el certificado deberá incluir una indicación del documento legal, público, o privado autenticado, que acredite de forma fehaciente las facultades del firmante para actuar en nombre de la persona física o jurídica a la que representa. La falta de alguno de estos requisitos invalidará el certificado”.*<sup>267</sup>

La vigencia del certificado de firma electrónica, se determinará por mutuo acuerdo entre el proveedor de servicios de certificación y el signatario; dicho certificado podrá cancelarse por resolución judicial, de conformidad con el ordenamiento legal; por resolución razonada emitida por el Ministerio de Economía a través de la Unidad de Firma Electrónica, si se cumple cualquiera de los supuestos siguientes: “a) *Que se compruebe que alguno de los datos del*

---

<sup>267</sup> Esta lista de elementos se encuentra en el Art. 58 LFE.

*certificado electrónico proporcionado por el proveedor de servicios de certificación, es falso; b) Que sea violentado el sistema de seguridad del proveedor de servicios de certificación, y que afecte la integridad y confiabilidad del certificado; c) Que el signatario dé aviso al proveedor, de la destrucción o extravío del certificado electrónico. En tal caso, el proveedor de servicios de certificación procederá inmediatamente a la cancelación del certificado; y, d) Por fallecimiento, o muerte presunta, previa resolución judicial. Para el caso de persona jurídica en el cese de sus actividades, por disolución”.*<sup>268</sup>

El Ministerio de Economía por medio de la Unidad de Firma Electrónica, será el encargado de realizar el procedimiento para la cancelación de certificados electrónicos, previa denuncia del interesado o de oficio, para lo cual ordenará audiencia por tres días hábiles al proveedor de servicios de certificación, y con lo que conteste o no, se abrirá a pruebas por ocho días hábiles, a fin de demostrar cualquiera de las circunstancias que fueron enunciadas en el párrafo anterior, y que se encuentran reguladas en el Art.60 LFE; finalizado el término probatorio, la Unidad de Firma electrónica emitirá resolución razonada, en un plazo no mayor de diez días hábiles, determinando si es procedente la cancelación del certificado que ampara la firma electrónica; la resolución admitirá recurso de revisión y será resuelto en el plazo de quince días hábiles, con la vista de autos.

La Ley de Firma Electrónica, también tiene consignada algunos derechos de los usuarios, sin perjuicio de los derechos establecidos en la Ley de Protección al Consumidor, siendo estos los siguientes: “a) A ser informados por los proveedores de servicios de certificación, de las características generales de los procedimientos de creación y de verificación de firma electrónica certificada, así como de las reglas sobre prácticas de certificación, y los demás que éstos se comprometan a seguir en la prestación de los servicios, lo que deberá realizarse de forma previa a la adquisición del servicio; b) A la confidencialidad en la información, en los supuestos en que los proveedores de servicios de certificación, y de almacenamiento de documentos electrónicos decidan cesar en sus actividades; c) A ser informados, antes de la emisión de un certificado, de los precios de los servicios, incluyendo cargos adicionales y formas de pago, en su caso; de las condiciones precisas para la utilización de los servicios y de sus limitaciones de uso, y de los procedimientos de reclamación y de resolución de litigios; d) A que el prestador de servicios le proporcione la información sobre su domicilio en el país; e) A ser informado, al menos con noventa días de anticipación, por los prestadores de servicios de certificación, y almacenamiento de documentos electrónicos, para los efectos del cierre de actividades; f) A traspasar sus datos a otro prestador de servicios de certificación y de almacenamiento de documentos electrónicos, si así lo solicitan; g) A que el proveedor no proporcione u otorgue servicios no solicitados; deteriorar la calidad de los servicios contratados en calidad de inferioridad; o servicios adicionales cobrados no pactados; a no recibir publicidad comercial de ningún tipo por intermedio del proveedor, salvo autorización expresa del usuario en todos los casos señalados; y, h) La cancelación del certificado por petición del usuario o su representante legal. La violación a los derechos previstos en este artículo constituye infracción grave en los términos señalados en la Ley de Protección al Consumidor, y será sancionada como tal”.

<sup>269</sup>

<sup>268</sup> Los supuestos para la cancelación de certificados de firma electrónica, se encuentran en el Art. 60 LFE.

<sup>269</sup> Los derechos a los que se hace referencia se encuentran en el Art. 62 LFE.

La determinación de la infracción y la imposición de la sanción correspondiente será competencia del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, por lo que se aplicará el procedimiento previsto en la Ley de Protección al Consumidor, al cual anteriormente se hizo alusión.

La ley no solo establece derechos a los usuarios o titulares de firmas electrónicas certificadas, y de almacenamiento de documentos electrónicos, sino que también, determina ciertas obligaciones, que deberán cumplirse desde el momento de proporcionar los datos de su identidad personal u otras circunstancias objeto de certificación, estas obligaciones son las siguientes: *“a) Brindar declaraciones veraces y completas; b) Custodiar adecuadamente los mecanismos de seguridad del funcionamiento del sistema de certificación que le proporcione el prestador y actualizar sus datos en la medida que éstos vayan cambiando, so pena de responder por la indemnización de daños y perjuicios derivada del incumplimiento de estas obligaciones; y, c) Solicitar oportunamente la suspensión o revocación del certificado, ante cualquier circunstancia que pueda haber comprometido la privacidad de los datos de creación de firma electrónica certificada”*.<sup>270</sup>

Los prestadores de servicios de certificación de firmas electrónicas certificadas y los Prestadores de Servicios de Almacenamiento de documentos electrónicos, acreditados por la Unidad de Firma Electrónica del Ministerio de Economía, estarán sujetos al régimen sancionador establecido en la Ley. Las infracciones de los prestadores, tanto de servicios de certificación de firmas electrónicas certificadas, como de servicio de almacenamiento de documentos electrónicos, se clasifican en leves, graves y muy graves.<sup>271</sup>

Son infracciones leves: *“a) Emitir el certificado de firma electrónica sin cumplir los requisitos establecidos en el Art. 58 de esta Ley; b) Incumplir con los requisitos que establece el Art. 14 de esta Ley para el almacenamiento de documentos electrónicos cuando el servicio sea otorgado por los prestadores de servicio acreditados por la Unidad de Firma Electrónica; c) No poner a disposición del público la declaración de prácticas de almacenamiento de documentos electrónicos; d) Emitir certificados electrónicos a las personas establecidas en el Art. 26 de esta Ley; e) Omitir el registro de los certificados expedidos; f) Omitir la revocación y suspensión, en forma o tiempo, de un certificado cuando corresponda hacerlo; y, g) Incumplir lo establecido en las normas y reglamentos técnicos emitidos por la Unidad de Firma Electrónica”*.

Son infracciones graves: *“a) El incumplimiento de los prestadores de servicios, de las obligaciones establecidas para el cese de su actividad; b) La negativa u obstrucción injustificada, a la inspección de la Unidad de Firma Electrónica, así como la falta o deficiente presentación de la información solicitada por la misma, en su función de supervisión y control; c) El incumplimiento de las resoluciones y reglamentos de esta Ley, emitidos por el MINEC; d) No suplir las deficiencias económicas o técnicas que motivaren las acciones previstas en el Art. 49 de la presente Ley; e) No renovar las garantías exigidas con el objetivo de garantizar daños y perjuicios que pudieran ocasionarse a los usuarios de servicios de certificación y de almacenamiento de documentos electrónicos; f) Perder la capacidad tecnológica para suspender, cancelar o revocar los certificados electrónicos que proporcione, según dictamen*

---

<sup>270</sup> Las obligaciones de los usuarios o titulares de la firma electrónica certificada, se encuentran en el Art. 63 LFE.

<sup>271</sup> Las infracciones leves, graves y muy graves, se encuentran reguladas en el Art. 65 LFE.

*emitido por la Unidad de Firma Electrónica; y, g) Brindar información falsa, cuando sea solicitada por la Unidad de Firma Electrónica”.*

Son infracciones muy graves: *“a) Violar el secreto de la comunicación amparada con firma electrónica de sus usuarios; b) Revelar información personal de sus clientes a terceros, sin el consentimiento expreso de éstos, salvo en los casos en que está obligado por Ley; c) El quebrantamiento de lo dispuesto en el Art. 5 de esta Ley sobre el tratamiento de datos personales; y, d) El incumplimiento de alguna de las obligaciones establecidas en esta Ley, cuando una sentencia judicial o administrativa establezca que se hayan causado perjuicios económicos a los usuarios o a terceros”.*

En caso de la comisión de las infracciones establecidas en la Ley, la Unidad de Firma Electrónica, impondrá las siguientes sanciones: *“a) Multa de 1 a 10 salarios mínimos mensuales del sector comercio y servicio, por la comisión de infracciones leves; b) Multa de 11 a 50 salarios mínimos mensuales del sector comercio y servicio, por la comisión de infracciones graves; y, c) Multa de 51 a 100 salarios mínimos mensuales del sector comercio y servicio, por la omisión de infracciones muy graves”.*

La reiteración, en el plazo de dos años, de dos o más infracciones muy graves sancionadas con carácter firme, dará lugar a la cancelación definitiva de la prestación de servicios de certificación de firmas electrónicas, y de servicios de almacenamiento de documentos electrónicos. Para el establecimiento de las sanciones se tomará en cuenta la gravedad de las infracciones, así como su reincidencia y el daño causado al consumidor. No obstante, estar regulada la penalidad por reincidencia en el Art. 65 Inc. Final LFE, la Sala de lo Constitucional ha generado jurisprudencia referente a esta situación, en casos en que en leyes administrativas se establecen sanciones más graves a los reincidentes. A manera de ejemplo, se citará el siguiente extracto de una de esas sentencias: *“Declarase inconstitucional, de un modo general y obligatorio, la segunda parte de la letra a del inc. 1º del art. 30 de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre Historial de Crédito de las Personas, en tanto que la calificación como infracción muy grave a la reincidencia de una infracción grave que regula dicha disposición implica la transgresión al principio ne bis in idem establecido en el art. 11 inc. 1º parte final de la Constitución, al tratarse de una sanción que posee identidad subjetiva, fáctica y de fundamento con respecto a sanciones previas impuestas por infracciones graves conforme a dicha ley”.*<sup>272</sup> Lo anterior debe de ser analizado por la Unidad de Firma Electrónica al momento de imponer esta sanción tan gravosa.

Ahora bien, para la imposición de las sanciones por infracciones a la Ley, la Unidad de Firma Electrónica deberá iniciar el proceso instruyendo el expediente respectivo mediante resolución razonada, que contendrá la descripción de la conducta sancionable, la identificación del supuesto infractor y la relación de las pruebas con que se cuenta para determinar la responsabilidad.

La resolución mediante la cual se inicia el proceso, será notificada al supuesto infractor, quién deberá, dentro de los tres días hábiles siguientes a dicha notificación, expresar su

---

<sup>272</sup> Sala de lo Constitucional, Sentencia de Inconstitucionalidad, Referencia: 109-2013 (El Salvador: Corte Suprema de Justicia, 2016).



inconformidad con los hechos atribuidos, presentando las pruebas de descargo que correspondan, o solicitando la verificación de las mismas. Si el presunto infractor lo solicitara, o la administración lo considerara necesario, se abrirá a pruebas el procedimiento por el término de ocho días hábiles. Transcurrido dicho plazo, se pronunciará la resolución que corresponda. La resolución del proceso sancionador admitirá recurso de apelación ante el Ministro de Economía, en un plazo de cinco días hábiles a partir del día siguiente a su notificación; debiéndose resolver el recurso en un término de diez días hábiles, agotándose la vía administrativa.

#### **4.1.4 MECANISMOS PREVISTOS EN LA LEY DE DATOS PERSONALES**

La Ley de Protección de Datos Personales establece un procedimiento sancionatorio que podrá ser iniciado de oficio, a instancia de parte o por denuncia de particulares. El procedimiento será incoado con el fin de demostrar si una base de datos o repositorio regulada por dicha ley cumple con los presupuestos para los cuales fueron creadas.

La Ley prevé infracciones leves, graves y muy graves, por lo que, en caso de comprobarse dichas infracciones siguiendo el debido proceso, van a imponerse multas; además de las sanciones penales que tuvieren lugar por la acción realizada por un particular.

Las infracciones leves se sancionarán con multa hasta de cincuenta salarios mínimos mensuales del sector comercio y servicios. Las infracciones graves serán sancionadas con multa de hasta de doscientos salarios mínimos mensuales del sector comercio y servicios, y las infracciones muy graves se sancionarán con multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales del sector comercio y servicios.<sup>273</sup>

#### **4.2 MECANISMOS JUDICIALES**

Regularmente en los contratos se establece una cláusula donde se fija la competencia en caso de controversias, ya sea mediante arbitraje o asistiendo a los juzgados con competencia civil y mercantil. La mayoría de grandes comerciantes, utilizan una cláusula en sus contratos de adhesión, en donde se establece que los contratantes se someterán a las leyes de El Salvador y a los tribunales de San Salvador. A manera de ejemplo se plasmará la siguiente cláusula contractual: *“Ley Aplicable y Jurisdicción: Los Términos aquí establecidos y los conflictos que puedan surgir respecto de su interpretación, uso, alcance y terminación se rigen por las leyes de El Salvador y se someten a los jueces y tribunales ubicados en la ciudad de San Salvador. En caso de que cualquier cláusula de estos Términos sea o se torne inválida o inaplicable, la misma no afectará a la validez de las demás cláusulas”*.<sup>274</sup>

La Ley de Comercio Electrónico en el Art. 28, dice que en todo lo que no estuviese regulado en esa ley, se aplicará supletoriamente las disposiciones de las leyes vigentes. En ese

---

<sup>273</sup> “Asamblea Legislativa: Por finalizar estudio del proyecto de Ley de Protección de Datos Personales”, acceso el 14 de junio de 2021, <https://www.asamblea.gob.sv/node/10977>.

<sup>274</sup> “Tigo: Términos y condiciones de la página web”, acceso el 23 de julio de 2021, <https://www.tigo.com.sv/legales#tigo-terminos-y-condiciones-de-la-pagina-web>

sentido, el Art. 20 CPCM, determina que en defecto de disposición específica en las leyes que regulan procesos distintos del civil y mercantil, se aplicaran supletoriamente las normas de ese Código; además el Art. 14 LCE, dice que los contratos celebrados vía electrónica producirán todos los efectos previstos por el ordenamiento jurídico para los contratos; en ese sentido le serán aplicables en la parte sustantiva las reglas del Código Civil y en la parte procedimental, las reglas del Código Procesal Civil y Mercantil.

El Código Procesal Civil y Mercantil Salvadoreño, que data de julio de dos mil diez, regula los procesos declarativos, a partir del Art. 239 CPCM: *“Toda pretensión que se deduzca ante los Tribunales Civiles o Mercantiles, y que no tenga señalada por la ley una tramitación especial, será decidida en el proceso declarativo que corresponda por razón de la materia o por razón de la cuantía del objeto litigioso. Las normas de determinación de la clase de proceso por razón de la cuantía sólo se aplicarán en defecto de norma por razón de la materia Pertenece a la clase de los procesos declarativo.”*

Los procesos declarativos se dividen en comunes y abreviados; sin embargo, será la primera tipología la que se utilizará en caso de incumplimiento de contrato. Lo anterior, en razón de lo que establece el Art. 240 CPCM: *“Se decidirán por los trámites del proceso común, cualquiera que sea su cuantía: Las demandas en materia de competencia desleal, propiedad industrial, propiedad intelectual y publicidad, siempre que no versen exclusivamente sobre reclamaciones de cantidad, en cuyo caso se tramitarán por el procedimiento que les corresponda en función de la cuantía que se reclame. Se decidirán también en el proceso común las demandas cuya cuantía supere los veinticinco mil colones o su equivalente en dólares de los Estados Unidos de América, y aquellas cuyo interés económico resulte imposible de calcular, ni siquiera de modo relativo”.*

Los procesos declarativos consisten en: *“aquellos procedimientos que tienen como finalidad obtener simplemente la declaración de la existencia o inexistencia de un derecho o relación jurídica”.* Sin embargo, si estos son declarativos constitutivos, se definirán como aquellos que: *“pretenden por medio de sentencia, la constitución (creación), extinción o modificación de un determinado estado o situación jurídica, por la ocurrencia de hechos que de acuerdo con la ley deben producir esos efectos jurídicos”.*<sup>275</sup>

Algo que es importante considerar referente a los contratos, es que el Art. 1360 C. establece una cláusula resolutoria: *“En los contratos bilaterales va envuelta la condición resolutoria de no cumplirse por uno de los contratantes lo pactado. Pero en tal caso podrá el otro contratante pedir a su arbitrio o la resolución o el cumplimiento del contrato, con indemnización de perjuicios en uno u otro caso”.* La resolución de un contrato consiste en dejar sin efecto un contrato, bien por voluntad de las partes o por decisión judicial a petición de una de las partes.

Acerca de la condición resolutoria tácita, doctrinarios como Alessandri Rodríguez y Somarriva Undurraga, argumentan que *“en todo contrato se entiende incorporada la condición*

---

<sup>275</sup> Joselyn Jasmín Orellana Colindres, Claudia Beatriz Pardo Escobar y Karla Lizeth Ramírez Castro, “La prohibición de la Conciliación cuanto el Estado es parte en un proceso declarativo común” (tesis de grado, Universidad de El Salvador, 2017), 50.

*resolutoria de no cumplirse por una de las partes lo pactado...Pero en tal caso podrá en otro contratante pedir a su arbitrio o la resolución o el cumplimiento del contrato, con indemnización de perjuicios... Para que opere la resolución, se requiere: 1) Que haya incumplimiento de la obligación total o parcial; 2) Que éste incumplimiento se deba a la culpa de uno de los contratantes; 3) Que el otro contratante sea diligente, que haya cumplido la obligación o esté pronto a cumplirla; y 4) Que el contrato sea bilateral".<sup>276</sup>*

El procedimiento declarativo común se inicia con una demanda, la cual deberá de cumplir con los requisitos que se encuentran en el Art. 276 CPCM. Una vez presentada la demanda ante el Juzgado competente (Arts. 30, 34, 35, 37 y 38 CPCM), el juez hará un examen liminar, por lo que resolverá previniendo al demandante en caso de que falte un requisito formal; para subsanar las prevenciones se tendrá un plazo de cinco días, por lo que si no se subsana en tiempo, la demanda será declarada inadmisibile. Sin embargo, si el Juez advierte un defecto en la pretensión, según el Art. 277 CPCM, la demanda será declarada improponible.

En caso de que la demanda cumpla con todos los requisitos, esta se admitirá y se notificará la providencia tomada al respecto; asimismo se procederá a realizar el emplazamiento al demandado para que conteste dentro de los veinte días siguientes, contados a partir de la notificación. La Contestación de la demanda se realizará con base a los Arts. 284 y siguientes CPCM.

Después de que transcurra el plazo para realizar las alegaciones iniciales, dentro de tres días el Juez convocará a las partes a una audiencia preparatoria, la cual se celebrará en un plazo no mayor de sesenta días contados desde la convocatoria judicial. En esa audiencia se pretende intentar la conciliación entre las partes; que se resuelvan defectos procesales; que se fije en forma precisa le pretensión y el tema de la prueba; y para proponer y admitir la prueba que será presentada en audiencia probatoria.

En el proceso declarativo común se convocará a las partes para una segunda audiencia, a la que se le denomina audiencia probatoria, esta iniciará en el día y hora señalados y tendrá por objeto la realización, en forma oral y pública, de los medios de prueba que hubieren sido admitidos. Después del desfile probatorio el juez o tribunal valorará la prueba en su conjunto conforme a las reglas de la sana crítica, excepto para la prueba documental, la cual tendrá valor tasado.

Sobre la finalidad de la audiencia probatoria, existe jurisprudencia que deja aún más clara la disposición que la regula: *“Este tribunal estima necesario referirse a lo dispuesto en el Art. 402 CPCM, según el cual la finalidad fundamental y ordinaria de la audiencia probatoria es la práctica de la prueba, de modo inmediato y concentrado, de todos los medios propuestos por las partes en la audiencia preparatoria”*.<sup>277</sup>

---

<sup>276</sup> Arturo Alessandri Rodríguez y Manuel Somarriva Undurraga, *Curso de derecho civil. Las obligaciones en general*, Tomo III (Santiago de Chile: Nacimiento, 1941), 73-76.

<sup>277</sup> Cámara Tercera de lo Civil de la Primera Sección del centro, *Sentencia*, Referencia: 9-ID-16 (El Salvador: Corte Suprema de Justicia, 2016).

Finalmente, y de conformidad con el Art. 427 CPCM, se emitirá una sentencia, misma que deberá resolver todas las cuestiones planteadas en el proceso; esta sentencia se dictará en un plazo de quince días hábiles siguientes al de la finalización de la audiencia probatorio. La sentencia admitirá recurso de apelación, siguiendo las reglas que establece el Art. 508 CPCM.

Retomando lo que establece el Art. 28 LCE, también podrá ser aplicado supletoriamente lo dispuesto en tratados y convenios internacionales, lo cual no se refiere a la competencia sino a principios y reglas que pueden aplicarse para resolver un caso determinado. Ahora bien, si nos referimos a la posibilidad de que se fije como domicilio para el litigio un lugar fuera del territorio salvadoreño, la jurisprudencia salvadoreña ha dicho que son las partes las que convienen que se va a someter a la jurisdicción internacional el conflicto, ya que esto deviene de la libertad de contratación y de la autonomía de la voluntad, pues las partes podrán elegir la ley aplicable a su contrato, así como el establecimiento de una cláusula de foro convencional, en la que las partes elijan el tribunal que conocerá una posible controversia, lo que es viable siempre que el ordenamiento jurídico interno lo permita y que se haya expresado de manera fehaciente en el contrato y que existan puntos de contacto suficientes como para ligar el negocio jurídico a un sistema legal diferente de aquel en el que se originó.<sup>278</sup>

En el caso en que las partes fijaron voluntariamente la jurisdicción a la que se someterán, no puede decirse que exista un problema. Sin embargo, esto no ocurre en los contratos electrónicos que suscribimos con comerciantes que no tienen sede en El Salvador y que tampoco pretenden someterse a las leyes salvadoreñas; tal es el caso de aplicaciones que prestan servicio de mensajería como WhatsApp, que según sus términos la legislación aplicable será: *“Las leyes del Estado de California rigen nuestras Condiciones, así como cualquier Disputa, ya sea en un tribunal o mediante arbitraje, que pudiera surgir entre tú y WhatsApp, independientemente de las disposiciones sobre conflictos de leyes”*.<sup>279</sup> La condición anterior ha sido aceptada por todos los usuarios activos de esta plataforma de mensajería, ya que se trata de un contrato de adhesión en donde se presta el consentimiento a través de un simple clic.

A manera de conclusión para el presente capítulo, puede decirse que si contratamos electrónicamente en El Salvador con un proveedor que sea una persona natural o jurídica, siempre que se encuentre establecido o constituido en El Salvador, tendremos mecanismos jurídicos para hacer las reclamaciones respectivas; pero si no se cumple con ese presupuesto, nos arriesgamos a perder la inversión en las transacciones por los costos que implicaría litigar en jurisdicciones extranjeras. Por supuesto, cada caso será diferente en monto económico y en las circunstancias bajo las cuales se contrató, así como la pretensión de la persona que considere que hubo incumplimiento de contrato y por ende le ha ocasionado algún daño o perjuicio.

---

<sup>278</sup> Sala de lo Constitucional, *Sentencia de Inconstitucionalidad*, Referencia: 127-2007 (El Salvador: Corte Suprema de Justicia, 2012).

<sup>279</sup> “WhatsApp: Condiciones de servicio WhatsApp”, acceso el 23 de julio de 2021, <https://www.whatsapp.com/legal/terms-of-service#Cer2Q4nfRNoue4U2T>

## CONCLUSIONES

Los contratos y actos de comercio no son temas reciente, de hecho son tan antiguos que hasta en los tiempos de la Biblia, puede encontrarse ejemplos de estos (Juan 2: 14 y Gálatas 3:15, respectivamente); sin embargo, muchas prácticas del derecho mercantil se han innovado; tal es el caso de que actualmente se utiliza la tecnología como herramienta para realizar actos de comercio y contrataciones.

El Salvador posee el marco jurídico indispensable para brindar seguridad jurídica a las personas que utilicen los contratos electrónicos en el ámbito del comercio y de consumo; en ese sentido se cuenta con una Ley de Comercio Electrónico y una Ley de Firma Electrónica, los cuales establecen aspectos relevante en el contrato electrónico. En la relación consumidor proveedor, se tiene la Ley de Protección al Consumidor, que también contempla la contratación electrónica. Por último, se cuenta con una Ley para la Protección de Datos Personales, la cual pretende proteger aquellos datos de los usuarios que estén en manos de entes públicos o privados; sin embargo, esta ley actualmente es derecho positivo no vigente, debido a una *vacatio legis* de un año.

La Ley de Comercio Electrónico no regula de forma amplia la parte de los contratos electrónicos, ya que solamente establece que estos producirán todos los efectos del ordenamiento jurídico, entendiéndose que se refiere al Código Civil, Código de Comercio o cualquier normativa que regule los contratos.

Hasta esta fecha, existen pocos casos en los tribunales con competencia civil y mercantil en donde se ha demandado por incumplimiento de contrato celebrado por medios tecnológicos. Lo anterior difiere en materia de protección al consumidor, en donde si existen diversos expedientes tramitados en contra proveedores por transacciones realizadas de forma electrónica.

Las leyes que tienen relación directa con la contratación electrónica, se les ha dado una ejecución demasiado lenta; esto se debe a que en El Salvador, no se tienen las condiciones materiales (económicas, sociales, tecnológicas y cognitivas) para implementar cambios necesarios, ya que a pesar que el uso de la tecnología ha tenido un gran auge debido a la pandemia COVID-19, aún falta mucho por hacer en cuanto a la operatividad jurídica de la normativa que concierne al uso de las nuevas tecnologías, específicamente en materia de contratos electrónicos.

La seguridad jurídica y la implementación de la tecnológica en el comercio electrónico, son dos aspectos a los que se les debe de prestar atención; debido a que es necesario brindar certeza legal a los usuarios de los contratos electrónicos, para ello es imprescindible un cuerpo legal que respalde tales usos, el cual se tiene, pero se está aplicando de forma paulatina. Asimismo debe de garantizarse a todos los salvadoreños el acceso a internet y medios tecnológicos.

En materia de seguridad tecnológica es necesario que exista una mejora, y que se legisle al respecto, imponiendo multas significativas a los comerciantes que no tengan certificados de seguridad digital; además de que adquieran la obligación de proteger a sus clientes o

consumidores de situaciones que ponen en riesgo sus datos personales o que causen un daño económico, tal es el caso del fenómeno phishing que está atacando sobre todo a los usuarios de productos financieros.

Los efectos que se derivan del uso de la contratación electrónica en su mayoría son positivos, siempre que se tengan los conocimientos necesarios tanto tecnológicos como jurídicos, lamentablemente no hay muchos abogados especialistas en legal tech, lo cual viene a ser un desafío de país.

## RECOMENDACIONES

La principal recomendación es que es necesario revisar la legislación concerniente a la aplicación de nuevas tecnologías, específicamente al ámbito de contratación y comercio electrónico, ya que todo ese cuerpo normativo debe estar en consonancia para su eficacia.

Al Ministerio de Economía, a través de su Unidad de Firma Electrónica, la cual se encarga ejecutar y supervisar la implementación y funcionamiento de la firma electrónica, se le recomienda analizar estrategias para que esta herramienta se utilice a la brevedad posible, ya que desde que entró en vigencia en el año dos mil dieciséis, no se ha implementado; es más en el presente año, se reformaron varios artículos de la referida ley, pero aún se espera que se ejecute, pues es necesario para brindar seguridad jurídica en la contratación electrónica.

Al Ministerio de Educación, se le recomienda incluir en los planes de estudio el uso de la tecnología, concientizando acerca de los riesgos y beneficios que la misma ofrece; además a nivel superior deben de impartirse conocimientos que refuercen la seguridad del ciber espacio.

A la facultad de Jurisprudencia y Ciencia Sociales de la Universidad de El Salvador, se le recomienda, incluir en su plan de estudios de la carrera de Ciencias Jurídicas, asignaturas específicas de derecho y nuevas tecnologías, esto con el objetivo de formar abogados especialistas en temas de regulación tecnológica.

A los gobiernos locales y central, se les recomienda incentivar el uso de la contratación electrónica en El Salvador en el sector comercial, pero a la vez, se debe de brindar capacitación a los comerciantes y a los demás usuarios; además se deben facilitar soportes técnicos adecuados para el desarrollo de la actividad comercial.

Una recomendación muy importante es la creación de un registro de comerciantes que realizan sus actividades mercantiles a través de medios tecnológicos; además debe de crearse un registro para inscribir los contratos de comercio que se han celebrado de forma electrónica, ya que esto podría servir de insumo ante la necesidad del inicio de un proceso judicial por incumplimiento de contrato.

## ANEXOS

124-CAM-2017

SALA DE LO CIVIL DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA: San Salvador, a las diez horas veintitrés minutos del veinte de noviembre de dos mil diecisiete.-

El recurso de casación ha sido interpuesto por el licenciado Juan Carlos Rivas Vásquez, apoderado de la **ASOCIACIÓN COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VICENTINA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA**, que se abrevia **ACCOVI DE R.L.**, actuando conjunta o separadamente con el doctor Manuel Arturo Montecino Giralt y el licenciado William Calderón Molina, impugnando la sentencia definitiva dictada en apelación, a las quince horas cincuenta y cinco minutos del dieciséis de marzo de dos mil diecisiete, por la **CÁMARA DE LA TERCERA SECCIÓN DEL CENTRO**, con sede en San Vicente, en la tramitación del **PROCESO MERCANTIL DECLARATIVO COMÚN DE INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO CON RECLAMO DE INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS Y PERJUICIOS**, promovido por el doctor Harold César Lantan Barrientos, apoderado de **GBM DE EL SALVADOR, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE**, que puede abreviarse **GBM DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.**, en contra de la **ASOCIACIÓN COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VICENTINA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA**, que se abrevia **ACCOVI DE R.L.**

Intervinieron en primera instancia, el doctor Harold César Lantan Barrientos, como apoderado de la sociedad **GBM DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.**, y la licenciada María Salome González Hernández, como apoderada de **ACCOVI de R.L.** En segunda instancia y casación, el doctor Manuel Arturo Montecino Giralt y el licenciado Juan Carlos Rivas Vásquez y William Efraín Calderón Molina, como apoderados de la asociación demandada y el doctor Lantan Barrientos, como apoderado de la sociedad demandante.

Sobre la presente impugnación esta Sala hace las siguientes **CONSIDERACIONES**:

I) La sentencia definitiva del Juzgado de lo Civil de Zacatecoluca, en lo principal RESOLVIÓ: «[...] aunque en la demanda se reclama el pago de interés legal; para que éste procediera, debía existir una estipulación sobre el mismo en los correos que han servido de



sustento para tener por establecido el convenio objeto del presente proceso; pero éstos en nada se informan a esta juzgadora sobre un posible sometimiento de las partes de pagarlos, y por ende no puede entenderse inmersos en el negocio fallido. Arts. 1964 C. en relación con el 960 C.Com. POR TANTO en base a los anteriores considerandos, disposiciones legales citadas y los artículos 11 y 12 de la Constitución, 964, 966, 999, 1013, 1015 del Código de Comercio, y 217, 218, 222 y 416 del Código Procesal Civil y Mercantil, a nombre de la República de EL SALVADOR, FALLO: a) DESESTIMASE LA EXCEPCIÓN DE ILEGITIMACIÓN PROCESAL alegada por la parte demandada. b. ESTIMASE parcialmente la pretensión de la parte actora, en los términos siguientes: A) TIÉNESE por establecida la existencia de la convención o negocio jurídico celebrado entre la demandante Sociedad GBM DE EL SALVADOR S.A. DE C.V., y la demandada ASOCIACIÓN COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VICENTINA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, que se abrevia ACCOVI de R.L.; así como el incumplimiento de dicho negocio, por parte de la Asociación demandada; B) CONDÉNASE parcialmente a la ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VICENTINA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA que se abrevia ACCOVI de R.L., al pago de SESENTA Y CUATRO MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y NUEVE DOLARES CON SESENTA CENTAVOS que comprenden el precio del servidor [...] comprado, más el correspondiente Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA); C) ORDÉNASE a la Asociación demandada, el inmediato recibo del servidor [...], Modelo 720; D) ORDÉNASE dicha Asociación el pago de los daños y perjuicios generados por el incumplimiento declarado, y que corresponden al almacenaje y seguro pagados, a partir del día nueve de mayo de dos mil catorce, hasta la fecha de cumplimiento de esta sentencia, a razón de SESENTA Y DOS DOLARES CON QUINCE CENTAVOS por almacenaje, y DIECISIETE DOLARES CON SESENTA Y OCHO CENTAVOS, de pago de Pólizas de Seguro, ambos en forma mensual. NOTIFIQUESE.-» (Sic)

II) La sentencia definitiva de la Cámara de la Tercera Sección del Centro, con sede en San Vicente RESOLVIO: «[...]se observa que la señora Juez si se pronunció sobre la excepción procesal alegada y sobre los puntos específicos que la sustentaban, y por lo tanto ha habido una respuesta de la juzgadora a las alegaciones de la parte apelante [...]de conformidad con el Art. 40 de la Ley General de Asociaciones Cooperativas es el presidente del Consejo de Administración

el que tiene la representación legal y que ese Consejo de Administración tiene facultades de dirección y administración, sin embargo, las acciones realizadas por el Gerente General de la Cooperativa no pueden considerarse de manera aislada o sin el consentimiento del Consejo de Administración y el de su Presidente [...] en el presente caso sí hubo manifestación de voluntad de parte del Presidente y representante legal de ACCOVI de R.L., de comprar el servidor ofrecido y negociado por GBM en el cual consta en el acta relacionada y el Gerente General no actuó sino hasta dicha expresión de voluntad sucediera, por lo tanto es estéril verificar si el Gerente General se considera dependiente o no de la Cooperativa por cuanto éste en ningún momento autorizó o expuso su voluntad de obligarse en nombre de la demandada, sino que fue el mismo presidente juntamente con el resto del consejo de administración, que autorizo la compra [...] Con respecto a que hubo un error al valorar una orden de compra firmada por el Gerente General cuando no fue suscrita por la debida representación, esta Cámara ya dijo que no fue el Gerente el que autorizó o expuso su voluntad sobre la compra del servidor sino que fue el mismo Presidente quién dio su voluntad en el acta de Consejo de Administración y el Gerente lo que hizo fue un acto de ejecución firmando la orden de compra y enviándole en copia PDF al demandante [...] ESTA CÁMARA, A NOMBRE DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR, FALLA: A) DESESTÍMASE la pretensión del recurso de apelación [...] B) CONFÍRMASE LA SENTENCIA venida en apelación [...] C) CONDÉNASE a la ASOCIACIÓN COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VISIONARIA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA o BANCO COOPERATIVO VISIONARIO DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, antes denominada ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COMUNAL VICENTINA, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA [...] al pago de costas procesales en esta instancia, por haber sucumbido en sus pretensiones; D) ORDÉNASE a la Secretaría de esta Cámara que oportunamente, devuelva el expediente del proceso principal, junto con la certificación de esta sentencia al Juzgado de origen, para los efectos de ley; y, E) NOTIFÍQUESE» (SIC)

III) Estando inconforme con la decisión de la Cámara, la parte apelante interpuso recurso de casación, del cual esta Sala, pronunció resolución a las diez horas tres minutos del nueve de junio de dos mil diecisiete, en la que después de realizado el estudio del recurso, verificó que el mismo ha dado cumplimiento a los elementos externos e internos propios de éste, habiéndose admitido por los motivos de fondo de infracción de ley, específicamente por aplicación indebida

de los arts. 1314 y 1605 C.C.; e, inaplicación de los arts. 966 y 1000 C.Com. En consecuencia, se ordenó pasar los autos a la Secretaría, para que las partes presentaran sus alegatos dentro del término de ley.-

En tal virtud, agréguese a sus antecedentes el escrito firmado por el doctor Harold César Lantan Barrientos, apoderado de **GBM DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.**, por medio del cual presenta sus alegatos, tal y como lo señala el art. 530 C.P.C.M.

#### IV) ANALISIS DEL RECURSO

##### **A) MOTIVO: INFRACCIÓN DE LEY SUBMOTIVO: “APLICACIÓN INDEBIDA DE LOS ARTS. 1314 y 1605 C.C.”**

El argumento de los recurrentes es que en este caso, la Cámara al buscar la solución al supuesto planteado o supuesto hipotético, selecciona una disposición de carácter general -art. 1314 C.C.-, la cual no era aplicable, pues el mismo Tribunal Ad quem calificó como mercantiles los actos realizados, siendo indebida la aplicación de una norma de tipo conceptual, que se limita a fijar la tipología general de los contratos, ignorando aquellas disposiciones que regulan la tipología de contratos que se realizan en las relaciones comerciales, como es el caso del contrato celebrado por correspondencia.

Asimismo, subrayan los impetrantes que la Cámara, no obstante haber reparado en la mercantilidad de la compraventa, la ausencia de contrato escrito y la existencia de comunicaciones giradas por el Gerente General de ACCOVI de R.L., dejó de advertir que las características contractuales involucradas no hacen procedente la aplicación de reglas civiles de contratación entre presentes, como lo es el citado art. 1605 C.C.

En ese orden de ideas, es preciso examinar la sentencia impugnada y extraer de ella, la fundamentación que se ha realizado respecto a las normas citadas como infringidas, y de ello, se dijo: *«[...]en el presente caso si hubo una manifestación de voluntad de parte del Presidente y representante legal de ACCOVI de R.L., de comprar el servidor ofrecido y negociado por GBM [...]por lo que es estéril verificar si el Gerente General se considera dependiente o no de la Cooperativa por cuanto éste en ningún momento autorizó o expreso su voluntad de obligarse en nombre de la demandada, sino que fue el mismo presidente juntamente con el resto del consejo de administración, que autorizó la compra y que el Gerente General simplemente ejecutó la*

*misma y que por la naturaleza rápida y constante de las actividades mercantiles no se puede esperar a que firme un contrato ya que este se vuelve una mera formalidad por cuanto basta, en este tipo de contrato la sola voluntad de las partes para que se perfeccione (1314 C. C.), la cual se encuentra demostrada, en el presente caso [...] Sobre [...] que se está ante actos precontractuales, el apelante dijo que existieron actos consistentes en comunicaciones electrónicas existentes entre ACCOVI de R.L. y GBM [...] de lo que concluye el apelante, que son actos precontractuales en tanto que fueron parte de la negociación o intercambio de información relacionada al posible contrato de compraventa que ya no se realizó. En tal sentido, el art. 1605 C.C. que establece que la venta se reputa perfecta desde que las partes han convenido en la cosa que es objeto de la venta y en el precio [...] tomando en cuenta lo establecido en el acta de Consejo de Administración [...] se deja constancia de las negociaciones y especificaciones que debía tener el producto [...] además del precio y la formas de pago que el presidente juntamente con todo el Consejo de Administración aprobó su compra, es decir dio su voluntad de comprarlo [...] en ese sentido que el punto dijera que se iba a celebrar un contrato por escrito viene a ser una mera formalidad, por cuanto el mismo no era obligatorio para que se perfeccionara, cuando ya se había cumplido los requisitos para este tipo de contratos consensuales[...]*» (Sic)

Por lo anterior, esta Sala estima pertinente traer a cuento, lo que se dice del principio de especialidad normativa (*lex specialis derogat legi generali*), el cual ha sido calificado como un principio general del Derecho, junto con el de jerarquía (*lex superior derogat legi inferiori*), que es considerado como un criterio tradicional de solución de las antinomias, entendiendo por éstas las contradicciones normativas que se producen cuando, ante unas mismas condiciones fácticas, se imputan consecuencias jurídicas que no pueden observarse simultáneamente.

Así pues, la regla de especialidad presupone y no elimina la simultánea vigencia de la norma general y de la norma especial.

La ley especial se aplicará con preferencia de la ley general, cuando su supuesto de hecho se ajusta más al hecho en concreto, pues de otra forma quedaría ineficaz, ya que nunca sería aplicable y no puede suponerse que el legislador quiso una ley ineficaz (*lex sine effectu*) . Por el contrario, la ley general se aplicará a todos los supuestos no encuadrables en la especial y será, por tanto, también eficaz en su ámbito.

De tal forma, que debe considerarse, que la norma general seguirá siendo aplicable al supuesto regulado por la norma especial, en todos aquellos aspectos no previstos por ésta. Asimismo debe tenerse en cuenta que la ley general no se aplicará supletoriamente a supuestos propios de una ley especial, cuando se entiende que ésta regula de modo suficiente los aspectos en cuestión.

Es en razón de ello, que el legislador dispuso en el art. 1 C.Com: *“Los comerciantes, los actos de comercio y las cosas mercantiles se regirán por las disposiciones contenidas en este Código y en las demás leyes mercantiles, en su defecto, por los respectivos usos y costumbres, y a falta de éstos, por las normas del Código Civil”*. Esto no significa una contradicción a lo establecido en Libro Cuarto: Obligaciones y Contratos Mercantiles, Título 1: Título Obligaciones y Contratos en General, específicamente al art. 945 C.Com, el cual preceptúa: *“Las obligaciones, actos y contratos mercantiles en general, se sujetarán a los prescrito en el Código Civil, salvo las disposiciones del presente Título.”*

De dichas normas debe concluirse, que la excepción o salvedad que se comenta no puede ser otra, que cuando sobre los mismos principios o materias atinentes a tales actos u obligaciones, exista regulación diferente en uno y otro ordenamiento, el civil y el mercantil, se impone la aplicación de esta normativa, toda vez que ello, es igual a decir, que existe norma expresa y especial de índole mercantil que regula la cuestión, caso en el cual no sería posible ni lógica ni jurídicamente, acudir al derecho civil; igual da decir, que se excluye la aplicación de los principios y normas de éste, cuando la ley dispone expresamente esa exclusión, o cuando indica otras formas de integración o de aplicación de las normas a un caso dado.

En ese sentido, esta Sala considera, que la Cámara se equivocó, al subsumir los hechos y encuadrarlos en los supuestos de las normas del Código Civil, no obstante haber reconocido dicho tribunal, que la relación entre las partes es de carácter mercantil. Es evidente que el Tribunal Ad quem, inobservó las normas especiales que contiene el Código de Comercio, respecto a los contratos por correspondencia, por lo que se estima que fue indebida la aplicación de los arts. 1314 y 1605 C.C., por lo que deberá casarse la sentencia impugnada.

**B) MOTIVO: INFRACCIÓN DE LEY. SUBMOTIVO: “INAPLICACIÓN DE LOS ARTS.966 y 1000 C.COM.”**

Los recurrentes sostienen, que la inaplicación del art. 966 C.Com., es uno de los pilares sobre los que se concretiza la violación al derecho de ACCOVI de R.L., dado que a su juicio, este precepto determina los requisitos necesarios para que se perfeccione un contrato celebrado por correspondencia; y exponen, que cuando se celebran contratos por correspondencia, es imposible obtener la simultaneidad en las declaraciones de voluntad contentivas del consentimiento de convenir el contrato de que se trate, se fija por el legislador, un criterio según el cual el contrato se perfecciona desde que el proponente reciba la respuesta en que se acepta lo que haya ofrecido.

De esa manera sostienen, que el razonamiento del Tribunal Ad quem, prescindió de forma tajante, aludir a las disposiciones relativas al perfeccionamiento de los contratos celebrados por correspondencia, limitándose a pretender solucionar el incumplimiento del demandado por medio de disposiciones civiles, y a su vez, por otras mercantiles correspondientes a la celebración de contrato entre presentes (art. 1314 y 948 C.Com.) A juicio de los recurrentes, la Cámara eludió el problema concerniente a la orden de compra enviada por medio de correo electrónico y así determinar si el envío de dicho documento por el Gerente General, había producido el perfeccionamiento del contrato, sobre todo, que el art. 969 C.Com. habilita a revocar la oferta que no está en firme ante la otra parte.

En atención al art. 1000 C.Com., los impetrantes señalan, que la inaplicación respecto a este precepto se produce, al momento en que la Cámara se pronuncia sobre el segundo y tercer motivo de apelación incoados, pues a pesar de que tiene por probado que la orden de compra fue remitida por el Gerente General de GBM adjunta al correo electrónico de fecha siete de abril de dos mil catorce, obvió aplicar la regla concerniente a la prueba de las obligaciones contenida en el art. 1000 C.Com.

Sostienen, que aunque la norma en comento hace referencia directa a la correspondencia telegráfica, es procedente su aplicación por analogía, a las comunicaciones por correspondencia en cuanto aborda el mismo caso. Argumentan, que esta norma sustenta también objeciones, en cuanto a que siempre es necesario traer a análisis las reglas de debida representación, aún en el

caso de contrato entre ausentes. Reclaman, que la Cámara renunció a examinar detenidamente la capacidad de representación del Gerente General, a Pretexto Que se trata de contratos consensuales.

La norma precitada, aseguran los impetrantes, tiene como presupuesto que el contrato sea celebrado entre ausentes, que la aceptación sea remitida directamente por el obligado o en última instancia, por quien lo represente, quedando por tanto excluida, la actuación a través de meros ejecutores de facto. En suma, concluyen los recurrentes, que dicha norma presupone que en los contratos entre ausentes, es necesario que quien emita la repuesta al proponente, tenga capacidad de contratar, es decir, para representar a la parte contractual, es una manera de asegurar que se cumplan las previsiones legales en materia de capacidad de representación, evitando nulidades al respecto.

Puntualizan, que el Tribunal Ad quem ha pretendido legitimar la capacidad del Gerente General o de otra persona que decidió llevar a cabo la contratación del servidor objeto de la controversia, por medio de la sola existencia de un acta de acuerdo de compra tomado por el Consejo de Administración (en la que consta el voto favorable del Presidente actuando como miembro de ese órgano colegiado), idea que estiman, no es aceptable como sustento para tener por cierta la capacidad del Gerente General como representante de ACCOVI de R.L. en el contrato pretendido; tampoco es aceptable sostener que si el Consejo de Administración adopta un acuerdo de contratación, por ese sólo hecho, el Gerente General esté autorizado implícitamente para convenir la compra y por ende obligar a su representada al cumplimiento de sus decisiones.

Esta Sala advierte, que en la sentencia impugnada se consignó respecto a la capacidad y facultad del Gerente General de ACCOVI de R.L., que de conformidad al art. 40 de la Ley General de Asociaciones Cooperativas, es el Presidente del Consejo de Administración quien tiene la representación legal y que ese Consejo tiene facultades de dirección y administración; sin embargo, las acciones realizadas por el Gerente General de la Cooperativa, no pueden considerarse de forma aislada o sin consentimiento del referido Consejo y del Presidente.

A consideración del Tribunal Ad quem, con el acta número [...] del treinta y uno de marzo de dos mil catorce y específicamente en el acápite “ÁREA DE INFORMATICA”, autorizó la compra del servidor ofrecido por GBM, la cual fue firmada por todos los miembros del Consejo de Administración, incluyendo el Presidente de ese entonces. De ahí que, dicho tribunal concluyó que la orden de compra que el Gerente General envió a GBM, en fecha siete de abril de dos mil catorce por correo electrónico adjuntando la referida orden, es un acto de ejecución, pues la manifestación de voluntad había sido otorgada anteriormente por el Presidente y Consejo de Administración.

En atención a lo expuesto por los recurrentes y lo consignado por la Cámara, esta Sala considera, que el análisis fue limitado, pues no se consideró lo que el legislador ha dispuesto para los contratos por correspondencia, no obstante advertir el Tribunal Ad quem, que entre las partes se habían girado una serie de correos electrónicos negociando el servidor, debió hacerse un análisis más detenido respecto a la forma de contratación, el momento de aceptación de la oferta y que quién envía el mensaje, tenga las facultades necesarias para la contratación, a la luz de lo que establecen los arts. 966 y 1000 C.Com. Por lo cual, habiendo sido limitado el análisis realizado por la Cámara, dejando de aplicar disposiciones propias de los contratos por correspondencia, deberá casarse la sentencia impugnada.

#### **V) JUSTIFICACION DE LA SENTENCIA**

La sentencia recurrida por el motivo de Infracción de Ley, específicamente por aplicación indebida de los arts. 1314 y 1605 C.C.; e, inaplicación de los arts. 966 y 1000 C.Com.; se procede a casar conforme a lo dispuesto en el art. 537CCM, y se impone pronunciar la legalmente procedente, en los términos siguientes:

El doctor Harold César Lantan Barrientos, en representación de la SOCIEDAD GBM SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, que se abrevia GBM S.A. de C.V, promovió el PROCESO MERCANTIL DECLARATIVO COMÚN DE INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO CON RECLAMO DE INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS Y PERJUICIOS, en el Juzgado de lo Civil de Zacatecoluca, contra de la ASOCIACIÓN COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VICENTINA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, que se abrevia ACCOVI de R.L.-



La pretensión de la sociedad demandante consiste, en que se declare el incumplimiento del contrato compraventa del servidor IBM [...] Modelo 720, se ordene el pago de Setenta y Cuatro mil Cuatrocientos Ochenta y Nueve dólares de los Estados Unidos de América con Sesenta centavos de dólar, más el correspondiente Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, el interés legal mercantil y los daños y perjuicios consistentes en el pago de almacenaje y seguro, generado desde nueve de mayo de dos mil catorce, hasta el momento del cumplimiento de la sentencia.

La sociedad ACCOVI de R.L. contestó la demanda en sentido negativo, señalando entre otras cosas, que no existe documento base que legitime la acción legal que pretende hacer la demandante, dado que no se presentó la orden de compra original sino una fotocopia simple, interponiendo la excepción de ilegitimación procesal de conformidad a los arts. 66 y 127 CPCM, ya que a su juicio GBM DE EL SALVADOR S.A. DE C.V. no ostenta la legitimación procesal requerida y normada para actuar en el proceso, según los artículos antes señalados, pues es insuficiente fundamentar su pretensión en una copia simple.

Se incorporaron las siguientes pruebas: PRUEBAS DEL ACTOR. A) DOCUMENTAL: impresión de los correos electrónicos detallados así: 1) De fecha catorce de noviembre de dos mil trece, de las catorce horas cuarenta y seis minutos, enviado por el señor A. M. (empleado de ACCOVI de R.L.) para J. E. de S., en el que consta la propuesta económica de un servidor para el aplicativo byte, correo que se encuentra en la computadora MAC BOOK serial número [...], propiedad de GBM de El Salvador. 2) De fecha veintidós de noviembre de dos mil trece, de las ocho horas ún minutos, en el que J. E. DE S., escribe que A. M., en el detalla la infraestructura para el proyecto del Core Bancario, opciones de acuerdo a la última reunión, adjuntando la opción de servidores PowerSystem, correo que proviene de la computadora MAC BOOK PRO SERIAL NUMERO [...], propiedad de GBM de EL SALVADOR. 3) De fecha veintitrés de noviembre de dos mil trece, de las diez horas veinte minutos, remitido al señor A. M., de ACCOVI de R.L., a J. E. DE S., el cual contiene la solicitud de cotización de un servidor que serviría de reemplazo al que tienen actualmente en ACCOVI, correo hallado en la computadora MAC BOOK PRO SERIAL NÚMERO [...], propiedad de GBM DE EL SALVADOR. 4) De fecha veinticinco de noviembre de dos mil trece, de las nueve horas siete minutos, emitido por J.

E. DE S., Gerente de Ventas de GBM, al señor A. M., de ACCOVI de R.L., en el que se comunica que el servidor para el aplicativo byte, se le incluirá en la opción de servidores Intel, correo hallado en la computadora MAC BOOK PRO SERIAL NÚMERO [...], propiedad de GBM de El Salvador. 5) De fecha veinticinco de noviembre de dos mil trece, de las diez horas once minutos, remitido por la señorita J. E. DE S. al señor A. M., de ACCOVI de R.L., en el que se adjunta la propuesta de equipos Intel para la infraestructura del Core Bancario, indicando que se separa la propuesta del precio para la adquisición del equipo Power 720 para el Core Bancario Byte, correo encontrado en la computadora MAC BOOK PRO SERIAL NÚMERO [...], propiedad de GBM de El Salvador. 6) De fecha veinticinco de noviembre de dos mil trece, de las diez horas treinta y dos minutos, remitido por la señorita J. E. DE S. al señor A. M., de ACCOVI de R.L., en el que se adjunta nuevamente propuesta de servidores Intel, pidiendo hacer caso omiso a la propuesta anterior, correo hallado en la computadora MAC BOOK PRO SERIAL NÚMERO [...], propiedad de GBM de El Salvador. 7) De fecha cinco de diciembre de dos mil trece, de las diez horas once minutos, emitido por la señorita J. E. DE S. al señor E. G., Gerente General de ACCOVI de R.L., en el que se pide se revise la propuesta técnica económica para la sustitución del servidor en el que actualmente tienen el Core Byte, correo hallado en la computadora MAC BOOK PRO SERIAL NÚMERO [...], propiedad de GBM de El Salvador. 8) De fecha trece de diciembre de dos mil trece, de las once horas treinta y dos minutos, remitido por R. V., Gerente de GBM de El Salvador, al señor E. G., Gerente General de ACCOVI de R.L., el que consta que se indica que de acuerdo a conferencia telefónica del día anterior, anexa al correo la oferta para la compra de servidor IBM Power, para la instalación del aplicativo bancario Byte, mientras dure el paralelo a su proyecto de cambio de core en Oracle, correo encontrado en la computadora MAC BOOK PRO SERIAL NÚMERO [...], propiedad de GBM de El Salvador. 9) De fecha diecinueve de diciembre de dos mil trece, de las catorce horas cuarenta y siete minutos, enviado por R. V., Gerente de GBM de El Salvador, al señor E. G., Gerente General de ACCOVI de R.L., en el que adjunta la nueva oferta para la compra del equipo para el core de Byte, indicando que tiene el descuento que se logró negociar con IBM, el área de servicios, la validez de la oferta con un tiempo corto porque IBM pidió como requisito dejar colocada la orden de fabricación antes que finalice el año, correo que se encontró en la computadora MAC BOOK PRO SERIAL NÚMERO [...], propiedad de GBM de El Salvador. 10) De fecha veintisiete de diciembre de dos mil trece, de las quince horas once minutos, remitido por el señor R. V.,

Gerente de Ventas de GBM de El Salvador, al señor E. G., Gerente General de ACCOVI de R.L., en el que se consulta si lograron ver en Junta Directiva el punto de compra de servidor, correo hallado en la computadora MAC BOOK PRO SERIAL NÚMERO [...], propiedad de GBM de El Salvador. 11) De fecha veinticuatro de febrero de dos mil catorce, enviado por la señora L. R. de H., Gerente de Cuentas de GBM de El Salvador, a la Gerencia de Informática de ACCOVI de R.L., a cargo del señor M. A. Z. O., contiene la cotización actualizada del server [...], configurado para mantener el core bancario actual Byte, este al final de la instalación e implementación del Oracle, pudiendo ser utilizado para los fines más conveniente de la institución, aclarando que hubo varias versiones y que está enviando la última con el descuento solicitado por Don E., manteniendo la fecha, correo que fue encontrado en la computadora LENOVO THINKPAD T420, serie [...], Product ID: [...], propiedad de GBM de El Salvador. 12) De fecha veinticuatro de febrero de dos mil catorce, remitido por la Gerencia de Informática de ACCOVI de R.L., a la señora L. R., en el que se indica una reevaluación de la oferta para presentarla al licenciado G., correo que fue hallado en la computadora LENOVO THINKPAD T420, serie [...], Product ID: [...], propiedad de GBM de El Salvador. 13) De fecha veinticinco de febrero de dos mil catorce, remitido por la señora L. R. de H., Gerente de Cuentas de GBM, a la Gerencia de Informática de ACCOVI de R.L., y a los señores M. A. Z. y V. E., en el que se envían dos archivos conforme a lo solicitado, detallando diferencias entre el modelo actual y el recomendado para la sustitución, correo que fue encontrado en la computadora LENOVO THINKPAD T420, serie [...], Product ID: [...], propiedad de GBM de El Salvador. 14) De fecha cinco de marzo de dos mil catorce, enviado por L. R. de H., Gerente de Cuentas de GBM, a la Gerencia de Informática de ACCOVI de R.L., al señor M. A. Z., en el que se incluyen las alternativas económicas para la adquisición del servidor Core Byte, en base a los sostenido en reunión de día martes, correo que fue encontrado en la computadora LENOVO THINKPAD T420, serie [...], Product ID: [...], propiedad de GBM de El Salvador. 15) De fecha seis de marzo de dos mil catorce, de las ocho horas cincuenta y cuatro minutos, enviado por la Gerencia de Informática de ACCOVI de R.L., a la señora L. R. de H., Gerente de Cuentas de GBM de El Salvador, en el que se pregunta si los precios ofertados incluyen IVA o no, correo que se encontró en la computadora LENOVO THINKPAD T420, serie [...], Product ID: [...], propiedad de GBM de El Salvador. 16) De fecha seis de marzo de dos mil catorce, de las catorce horas cuarenta y cinco minutos, enviado por la señora L. R. de H., Gerente de Cuentas de GBM de El Salvador, a la Gerencia de Informática,

al señor M. A. Z., el cual contiene el archivo detalle económico para sustitución de equipo, correo que fue hallado en la computadora LENOVO THINKPAD T420, serie [...], Product ID: [...], propiedad de GBM de El Salvador. 17) De fecha diecisiete de marzo de dos mil catorce, de las tres horas trece minutos, remitido por la Gerencia de Informática de ACCOVI de R.L., a la señora L. R. de H., Gerente de Cuentas de GBM de El Salvador, en el que se comunica que ese día pasara a Junta la propuesta, correo que se encontró en la computadora LENOVO THINKPAD T420, serie [...], Product ID: [...], propiedad de GBM de El Salvador. 18) De fecha diecisiete de marzo de dos mil catorce, de las seis horas treinta y seis minutos, remitido por la señora L. R. de H., Gerente de Cuentas de GBM de El Salvador, a la Gerencia de Informática de ACCOVI de R.L. y al señor M. A. Z., en el que manifiestan que las consultas se responderán el día siguiente, correo que fue hallado en la computadora LENOVO THINKPAD T420, serie [...], Product ID: [...], propiedad de GBM de El Salvador. 19) De fecha dieciocho de marzo de dos mil catorce, de las ocho horas treinta y nueve minutos, remitido por la Gerencia de Informática de ACCOVI de R.L., a la señora L. R. de H., Gerente de Cuentas de GBM de El Salvador, en el que señalan que en términos generales estuvo bien la exposición, y que pidieron ver los datos económicos de los planes A y B, correo que fue hallado en la computadora LENOVO THINKPAD T420, serie [...], Product ID: [...], propiedad de GBM de El Salvador. 20) De fecha veinticinco de marzo de dos mil catorce, de las diez horas siete minutos, remitido por el M. A. Z., Gerente de Informática de ACCOVI de R.L., y al señor R. V., Gerente de Ventas de GBM de El Salvador, en el que se pide cotización de partes de servidor, correo que fue hallado en la computadora MAC BOOK PRO SERIAL NÚMERO [...], propiedad de GBM de El Salvador. 21) De fecha veinticinco de marzo de dos mil catorce, de las diez horas cuarenta y ocho minutos, remitido por el señor R. V., Gerente de Ventas de GBM de El Salvador, al señor M. A. Z., Gerente de Informática de ACCOVI de R.L., en el que se responde que no es posible vender sólo partes para el servidor, que tendrían que ser usadas, ya que el contrato de distribución que tiene GBM con IBM, no permite este tipo de operaciones, correo que fue encontrado en la computadora MAC BOOK PRO SERIAL NÚMERO [...], propiedad de GBM de El Salvador. 22) De fecha veinticinco de marzo de dos mil catorce, de las trece horas treinta y tres minutos, remitido por el señor M. A. Z., Gerente de Informática de ACCOVI de R.L., al señor R. V., Gerente de Ventas de GBM de El Salvador, en el se responde únicamente “que le queda claro”, correo que fue hallado en la computadora MAC BOOK PRO SERIAL NÚMERO [...], propiedad de GBM de El Salvador.

23) De fecha veintiséis de marzo de dos mil catorce, de las once horas diecinueve minutos, remitido por el señor M. A. Z., Gerente de Cuentas y el Gerente de Informática de ACCOVI de R.L., a los señores L. R. de H. y R. V., Gerente de Ventas de GBM de El Salvador respectivamente, en el que consta consultas adicionales sobre la oferta, correo que fue encontrado en la computadora MAC BOOK PRO SERIAL NÚMERO [...], propiedad de GBM de El Salvador. 24) De fecha veintiséis de marzo de dos mil, catorce, de las seis horas dieciséis minutos, remitido por la señora L. R., Gerente de Cuentas de GBM de El Salvador, para la Gerencia de Informática de ACCOVI de R.L., al señor M. A. Z., en el se señala que están trabajando en su solicitud, correo que fue hallado en la computadora LENOVO THINKPAD T420, serie [...], Product ID: [...], propiedad de GBM de El Salvador. 25) De fecha veintiséis de marzo de dos mil catorce, de las veintiún horas veintitrés minutos, remitido por M. A. Z., Gerente de Informática de ACCOVI de R.L. a la señora L. R. con copia al señor R. V., en el se agradece su respuesta, correo que se encontró en la computadora LENOVO THINKPAD T420, serie [...], Product ID: [...], propiedad de GBM de El Salvador. 26) De fecha treinta y uno de marzo de dos mil catorce, diez horas siete minutos, remitido por L. R., Gerente de Cuentas de GBM de El Salvador, a la Gerencia de Informática de ACCOVI de R.L., y a los señores M. A. Z. y E. G., Gerente General de ACCOVI de R.L., en el se adjunta documento de análisis de conversación para servidor de producción, correo que se encontró en la computadora LENOVO THINKPAD T420, serie [...], Product ID: [...], propiedad de GBM de El Salvador. 27) De fecha treinta y uno de marzo de dos mil catorce, de las diez horas diecisiete minutos, remitido por el señor R. V., Gerente Ventas de GBM de El Salvador, a la señora L. R. de H., Gerente de Cuentas de GBM de El Salvador, y a los señores M. A. Z., Gerente de Informática de ACCOVI de R.L., E. G., Gerente General de ACCOVI de R.L., en el consta que de acuerdo a la herramienta la totalidad de los objetivos revisados con factibles de migrar sin problema tanto a la versión del sistema operativo 6.1 como a la 7.1, correo que se encontró en la computadora MAC BOOK PRO SERIAL NÚMERO [...], propiedad de GBM de El Salvador. 28) De fecha treinta y uno de marzo de dos mil catorce, a las once horas treinta y cinco minutos, remitido por M. A. Z., Gerente de Informática de ACCOVI de R.L., al señor R. V. y L. R. de H., de la Sociedad GBM de El Salvador, en el que se agradece a ambos y señalan que harán las gestiones Byte ese día, correo que se encontró en la computadora MAC BOOK PRO SERIAL NÚMERO [...], propiedad de GBM de El Salvador. 29) De fecha treinta y uno de marzo de dos mil catorce, de las once horas

cuarenta y ocho minutos, remitido por el señor M. A. Z., Gerente de Informática de ACCOVI de R.L., para D. X. y R. V. de GBM de El Salvador, en el que se anexan los resultados obtenidos con el proceso de movilidad de objetos que GBM, ejecutó en equipos actuales, agradece que se considere la complejidad de los mismos y se proporcione una cotización del costo de trabajo de migrar los objetos instalados por Bytes hacia el nuevo servidor, correo encontrado en la computadora MAC BOOK PRO SERIAL NÚMERO [...], propiedad de GBM de El Salvador.

30) De fecha treinta y uno de marzo de dos mil catorce, de las doce horas veintiocho minutos, remitido por la Gerencia General de ACCOVI de R.L., para D. X. y R. V. de GBM de El Salvador, y a la Gerencia de Informática de ACCOVI de R.L., con copia a Gerencia Financiera de ACCOVI de R.L., en el que se consulta si tiene costo y si tiene es lo más razonable, en consideración al tipo de cliente que han sido para ellos durante muchos años, correo que fue encontrado en la computadora MAC BOOK PRO SERIAL NÚMERO [...], propiedad de GBM de El Salvador.

31) De fecha uno de abril de dos mil catorce, remitido por el señor D. X. al señor R. V., en el que señala que revisando informe, todos los objetos son convertibles sin pérdida de los atributos, pudiendo ser ejecutables en el proceso de conversión y no debería de existir ningún problema, correo que se encontró en la computadora MAC BOOK PRO SERIAL NÚMERO [...], propiedad de GBM de El Salvador.

32) De fecha dos de abril de dos mil catorce, remitido por el señor R. V., al señor D. X., expresando que en este caso en particular, todos los objetos de las librerías indicadas en el reporte son convertibles sin pérdida de atributos, correo que fue hallado en la computadora MAC BOOK PRO SERIAL NÚMERO [...], propiedad de GBM de El Salvador.

33) De fecha dos de abril de dos mil catorce, remitido por el señor D. X. al señor R. V. de GBM, en el que señala que de acuerdo al informe que “ustedes” presentaron, sólo habría que ejecutar un salvado con opción 21 y que el usuario hiciera sus pruebas, correo que fue encontrado en la computadora MAC BOOK PRO SERIAL NÚMERO [...], propiedad de GBM de El Salvador.

34) De fecha siete de abril de dos mil catorce, de las cuatro horas once minutos, remitido por [...]@[...].com a la señora L. R. de H. de GBM, en el que se adjuntan orden de compra archivo PDF, el cual contiene la orden de compra No. [...], del servidor IBM [...], modelo 720, de fecha siete de abril de dos mil catorce, a favor de GBM, por un monto total de setenta y cuatro mil cuatrocientos ochenta y nueve dólares setenta centavos de dolar de los Estados Unidos de América, correo hallado en la computadora LENOVO THINKPAD T420, serie [...], Product ID: [...], propiedad de GBM de El Salvador.

A) TESTIMONIAL: La declaración de los señores: L. A. R. DE H., quien bajo juramento declaró: «[...] que está aquí porque fue citada para declarar del caso de una compraventa que se hizo con GBM hacia ACCOVI, y esa compraventa se trataba de un servidor para ser usado en el sector bancario de ACCOVI, y estuvo involucrada en todo el proceso en la parte de la oferta, porque fue la ejecutiva de venta que tenía GBM, que ACCOVI, era cliente de GBM, se dieron una serie de negociaciones acerca de la compra de este equipo, se hicieron las gestiones administrativas, de venta y de oferta, y en el año dos mil catorce se concretó la venta, a través de una orden de compraventa que recibió en su computadora, que le consta porque la que declara fue la cara principal en ventas, por ser ejecutiva de ventas porque tenía asignada la cuenta de ACCOVI en GBM, y estaba al tanto del proceso administrativo de ventas de esa gestión; que la forma de operar en la adquisición de equipo entre las empresas era que ACCOVI compraba el equipo tecnológico, computadoras, servidores pequeños, todo lo referente a lo que GBM vende a través de requerimientos se hacían las gestiones de validación de los requerimientos y se mandaba una cotización formal de precios y concretaba con la orden de compra, y que se lo enviaba el departamento de compra de ACCOVI; y le consta porque era la que estaba involucrada en ese proceso.» A repreguntas de la Licenciada González Hernández., la declarante CONTESTO: "Que recibió la orden de compra en la computadora, que realizó las negociaciones con varias personas: gerente general, gerente de informática, eran los que normalmente se veían involucrados en el proceso, en este caso específico con el gerente general, por ser muy importante, que tuvo a la vista la orden de compra; que conoce la firma que suscribió la orden de compra, que no recuerda en este momento como se llama el gerente general de esa época, que no tiene interés en este proceso». R. V. V., bajo juramento declaró: «[...] Que fue notificado por el Juzgado para ser testigo sobre el proceso de adquisición de compra de un servidor IBM que hizo ACCOVI a GBM DE EL SALVADOR; el que declara era gerente de ventas y empezó a hacer toda gestión para la adquisición de un servidor de marca IBM, por parte de ACCOVI, se hicieron los trabajos de presentación de ofertas y luego se recibió la respectiva orden de compra del servidor, se hizo el proceso normal de orden de compras con ACCOVI, y por ser una institución que tiene mucho tiempo de trabajar con ellos se hizo mediante un correo electrónico generado por la unidad de compras, por medio de un documento escaneado de la orden de compras firmado por el gerente general y recibieron el correo mediante la unidad de compra firmado por

el gerente, que es el proceso que se hace para toda compra y fue exactamente el mismo; que le consta porque estuvo presente en múltiples reuniones durante el proceso y porque todo eso se encuentra documentado en los correos electrónicos que recibieron ambas partes; que se reunió primero con la gente de informática, licenciado M. A. S., debido a que el equipo que tenía ya salía de soporte de fabricantes de garantías, mantenimiento y todo eso, y ACCOVI por ser una institución financiera está regulada por la Superintendencia del Sistema Financiero y uno de los temas que regula es que los equipos donde reciben datos de los clientes deben estar bajo contrato de soporte por parte del fabricante o del proveedor y como parte de la asesoría que realizan a sus clientes era precisamente notificarles que el equipo iba a estar fuera del soporte por parte del fabricante, y tomando una actitud responsable empezaron a evaluar el cambio del equipo, evaluaron las múltiples alternativas y se llegó a un consenso que se requería un nuevo equipo con las capacidades que se adquirieron. Esas múltiples alternativas quedaron plasmadas en los correos que se presentaron como prueba, una vez se determinó la configuración respectiva se le presentó a la Gerencia General, y recuerda haber estado en una reunión en GBM con el Gerente General, donde estuvo presente a quien se le mostraron todas las alternativas para que decidieran cual eran las que iban adquirir, fueron múltiples reuniones entre los meses de octubre de dos mil trece a marzo de dos mil catorce, y finalmente recibieron la orden de compras del servidor; luego de recibir esa orden de compra se le mandó la orden al fabricante por ser equipo de alto nivel, ya que se manda a fabricar a la medida, el tiempo de entrega oscila entre treinta días, más o menos. En el momento que vino el equipo se procedió a entregarlo pero a la hora de la entrega, la sorpresa fue que ACCOVI no quiso recibir el servidor, en vista de esto se empezó a investigar qué pasaba y al hacer dicha investigación, se dieron cuenta que esa orden de compra estaba revocada. Recuerda que antes de la orden de compra y el día de entrega no se tuvo ninguna comunicación referente a la orden de compra, pero si continuaron con el proceso de preparación del equipo. Estos equipos por ser de tecnología específica, se les tienen que hacer todo un análisis de lo que se tiene en ese momento, comparada con lo que se va a tener con el proceso de migración de un equipo hacia otro. Tuvieron reuniones técnicas en donde se hicieron los levantamientos propiamente de manejo de migración de un equipo a otro, inclusive tienen un proveedor de la aplicación que se llama paint, y hubo una reunión con el licenciado G., en el cual los pusieron a hablar para verificar que hubiera compatibilidad con la aplicación y ahí aparecen los correos de esa conversación. El proceso es el mismo cada vez que se vende un servidor de ese tipo y se hizo sin



ningún problema, hasta que se hizo la entrega a ACCOVI y este no quiso recibirlo; que le consta todo lo declarado porque estuvo presencialmente en varias reuniones, pero sobre todo porque los correos que están descargados como prueba ha quedado documentado en este proceso.” A repreguntas de la Licenciada González Hernández., el declarante CONTESTÓ: “*Que su nombre es R. V. V. M.*”. La licenciada HERNANDEZ siguió interrogando al testigo y al respecto CONTESTÓ: “*Que si tiene conocimiento que quien suscribió la orden de compra y quien la suscribió fue el señor E. G., que no conoce al representante legal de ACCOVI.*”» N. I. DE R., bajo juramento declaró: «[...] Que está aquí porque la citaron para testificar sobre la compraventa de un equipo, que ese equipo es un servidor Power; que sabe que la institución las llamo para hacer la compraventa de un equipo y la que declara participó en extraer toda la información del equipo que tenía para pasarla al nuevo equipo; que las partes que participaron en la compraventa fueron ACCOVI y GBM; que al final supo que no se realizó la venta, porque no se realizó la migración en el nuevo sistema, que le consta esto porque estuvo viajando físicamente a ACCOVI de San Vicente, y participó en las reuniones antes de la venta; que las personas que estaban en las reuniones eran el señor M. y el administrador del equipo de ACCOVI; que le consta porque participó en la parte técnica”. A repreguntas de la licenciada GONZALEZ HERNANDEZ la declarante CONTESTÓ: “Que el equipo comprado es un Servidor Power; que el equipo iba a ser entregado pero al final no fue recibido.” (Sic)

B) PERICIAL. R. E. G. R., la introducción de la prueba se hace a través de la lectura del documento y que es ampliado en la declaración de perito: «Que [...] la finalidad del peritaje era validar la procedencia o legalidad de los correos electrónicos que se encontraron en dos computadoras, el procedimiento es sencillo: primero se identifican los correos electrónicos que se solicitaron, y todo correo electrónico que está guardado en un programa de correo electrónico como lotus, etc., cada mensaje tiene datos adicionales que el cliente no ve que se llaman metadatos, que indican la procedencia del correo electrónico que sirven para identificar de donde vienen a que dirección van, y de qué dirección vienen, el dato que se extrae en un correo electrónico es la dirección IP, que es un número formado por cuatro objetos que identifica cada servidor de página web en el mundo, es único y debe ser único. Se verificó que todos los correos tenían la misma procedencia, y la IP. Por el mecanismo de ICAU se verifica la IP, a nombre de qué servidor pertenece, y al verificarlo se pudo ver que el nombre de servidor pertenecía a una institución llamado ACCOVI, básicamente se extrajeron los correos electrónicos y se tradujeron

que provenía de un servidor de nombre mail ACCOVI, y esto nos da indicio que vienen de una institución determinada; el ICANN es un organismo internacional en el cual cada organización registra su nombre de dominio, este regula que no exista nombres duplicados, ACCOVI tiene su IP, nadie puede duplicar el registro a menos que se libere ese dominio; el anexo 3 el JUIS es la página web, que sirve para saber a quién pertenece ese registro, y aparece su IP, que es su número de dominio y se sabe la persona a quien pertenece ese dominio internacionalmente; el anexo 4 trata de explicar el sitio ICANN JUIS que es la información de quien tiene registrado su dominio, ahí se sabe a quién pertenece. El perito aclaró que existe una posibilidad mínima, pero existe, en informática existe un hombre en medio en el cual el jaquer intercepta una comunicación, modifica o se hace pasar por esa persona suplantándola, es muy poco probable que ocurra, se necesita alto grado de experticia para hacerlo, le ponen un dominio parecido por ser más fácil engañar a la gente, por lo que existe una probabilidad matemática de que se altere un correo al hacerse pasar por cualquier institución, cuando en realidad no ha enviado ningún correo.» **M. D. J. Z. G.**, quien declaró: «[...] Que tiene veinte años de experiencia profesional, el informe rendido básicamente se refiere a establecer un estimado de los costos atribuibles al mantenimiento de las instalaciones de la empresa incurre en ellos, gastos de almacenaje y de seguro. El método a utilizar fueron los gastos de almacenaje, y de seguros, si bien es cierto el servidor está dentro de las instalaciones de la empresa, se hizo considerando los costos como si estuviera almacenada en ellas y se investigó a dos empresas. Una de ellas dijo que el espacio mínimo que tenían para arrendar costaba noventa dólares mensuales y la otra costaba sesenta y dos dólares. Para este caso, se estimó el valor menor y se multiplicó por los meses en que ingresó el servidor a la empresa por precio de arrendamiento, es decir sesenta y dos por diecisiete, es decir desde mayo dos mil catorce a septiembre de dos mil quince, el cual dio un resultado. Los seguros se consideraron con la póliza de los seguros que las empresas, pagan todos los años por un total de los bienes que tienen la empresa, y dentro de ese total están los inventarios y dentro del valor de los inventario está el valor del servidor, lo que se hizo fue una distribución del costo total de seguro entre el total de los bienes en términos de dólar luego entre la porción que los inventarios representan en ese total de bienes y se sacó una alícuota por cada dólar asegurado y se multiplicó por el valor del servidor y le salió la cuota que mensualmente le correspondería al servidor por todo el período que ha estado en la empresa.» (Sic)

C) REPRODUCCION DE LA MEMORIA EMBALADA. Se extrajo del interior de una memoria USB, el archivo que contiene dos carpetas de nombre ACCOVI EQUIPO 1 y ACCOVI EQUIPO 2, en el primer archivo ACCOVI EQUIPO 1, aparece una orden de compra 4002 del siete de abril de dos mil catorce, de la empresa GBM, por un monto con IVA de SESENTA Y CUATRO MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y NUEVE DOLARES SESENTA CENTAVOS DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA, aparece una firma de autorizado. En el siguiente archivo, aparece un documento que dice ANALISIS DE BIBLIOTECAS Y OBJETOS DE SERVIDOR SRVBYTE para ACCOVI, de marzo de dos mil catorce, que se divide en introducción e informes para servidor, en el contenido aparece el índice nada más y tiene información para el servidor referido. Aparece un correo DE CONSULTAS ADICIONALES, dirigido por la gerencia de informática de ACCOVI DE R.L., dirigido por R. V. y L. R., R.. Denominado ORDEN DE COMPRAS A SERVIDOR ACCOVI DE R.L.: *“Gracias por el apoyo brindado, dirigido por compras esta actividad por buscar las mejores alternativas para ACCOVI y GBM. Debido a que al Consejo le interesa ver números y número fríos, quisiera tener bien documentado las alternativas, aunque nos ha quedado claro como alta gerencia, que la posibilidad más viable es la adquisición en pagos. Por tal razón, me gustaría me compartiera la oferta económica del Hosting (visto en la presentación de ayer y el viernes) y la oferta económica de renta equipo (incluye hardware y software como me lo explicaron) y adicionalmente, el tipo de enlace que usualmente utilizan por el lado del Hosting, para buscar con nuestro proveedor de comunicaciones el costo y agregarlos a los números ya revisados el día de ayer. Esto servirá para armar la carpeta de propuesta, donde quede evidenciado, que la propuesta de compra es la mejor alternativa. Gracias por su valiosa colaboración. Ing. M. A. Z. O., Gerencia Informática. ACCOVI de R.L.”* Luego aparece un documento que se refiere a la COTIZACION SERVER ACTUALIZADO POR BYTE de L. R. a la gerente de informática de ACCOVI, de fecha lunes veinticuatro de febrero de dos mil catorce, enviado por L. R., dirigido a M. A. que dice: *“Esta es la cotización actualizada del server. (AS/400) configurado para mantener el core bancario actual Byte. Este al final de la instalación e implementación del Oracle lo pueden utilizar para los fines más convenientes de la Institución. Con el tema del que me acaba de mandar, nos referimos al mismo, según me comenta R. V., hubo varias versiones y esta que le estoy enviando es la última incluido el descuento solicitado por Don E., el cual se les está manteniendo a la fecha. Cualquier información adicional que requiera más detalle con*

*mucho gusto conversamos. Atentamente, con su archivo adjunto, que dice: INFRAESTRUCTURA PARA CORE BYTE, SERVIDORES CORE SISTEM, SOLUCIÓN PROPUESTA A ACCOVI DE R.L. POR PARTE DE GBM/IBM, existe otro archivo adjunto que se refiere al COMPARATIVO ENTRE SERVER PARA EL DESARROLLO Y EQUIPO PROPUESTO ACTUAL.” Aparece otro correo que se refiere al detalle de equipos solicitado con copia a R. V. de L. V. para V. E., de fecha veinticinco de febrero de dos mil catorce, que dice: “M. A., V.: Con base a lo solicitado, les estoy enviando dos archivos: 1. Escenario Propuesto para Core Bancario Byte. Se define como la cotización actualizada, se detalla las diferencias entre el modelo actual y el recomendado para realizar la sustitución. 2. Comparativo entre Server ofertado para fines de Desarrollo el año pasado y el nuevo modelo de Power para sustituir el Core Bancario Byte. Las diferencias se detallan en diferente color y este modelo [...], 720 es el más cercano en cuanto a características. (Seeattached file: Detalle de características Power IBM.pdf)(Seeattached file: Detalle de características Power IBM2.pdf) Espero que esta información les sea de utilidad.”*

Describiendo el escenario propuesto para core bancario byte y el comparativo, con sus archivos adjuntos. Hay otro correo que se denomina CONSULTAS ADICIONALES, y en el contiene el correo que L. R. le dirige a la Gerencia de Informática con copia a M. A. V., que dice: “Buenas tardes M. A.. Ya estamos trabajando en su solicitud. Se lo enviamos mañana. Saludos”. L. R. DE H., de fecha veintiséis de marzo de dos mil catorce. Hay otro correo de fecha veintiséis de febrero de dos mil catorce, donde la Gerente de Informática [...] punto.com se dirige a L. R. de GBM, y le dice: “Hola L., me llama la atención que se ha cambiado las características del servidor, en la de Marzo 2013 ofertaban el modelo [...] y en las últimas negociaciones estaban ofertando la [...]. Si compara esta última con el modelo que habían sugerido para el Desarrollo, tiene similares características, me gustaría me validarán esta información, ya que como les mencionaba, el objetivo principal es mantener la sostenibilidad del negocio con las características actuales, pero que nuestro objetivo por ahora escalar nuestro servidor, debido al proyecto paralelo que tenemos. De esta manera, solicitaría una reevaluación de la oferta para presentársela previamente al Lic. G. para su evaluación.” Aparece un correo del diecisiete de marzo de dos mil catorce, a las tres y trece, dirigido por la Gerencia de Informática de ACCOVI a L. R. con copia a R. V.: “Buenas tardes L., este día pasaré a Junta la propuesta que hemos elaborado en conjunto. Solo quisiera adicionar un poco al tema, resultado de una discusión con la parte técnica en cuanto a algunas características: 1) El Drive de backup que viene en el P7 trae un LT06, este

tendrá la capacidad de lectura/escritura o solo lectura de las cintas que utilizamos actualmente con el LT03?? 2) Si tuviéramos la necesidad de reutilizar el Hardware para una máquina virtual activando un core en la que tuviéramos Sistema Operativo LINUX básico, adquiriendo el doble de memoria RAM y de discos, tendría un estimado de precio??. Lo que busco es poder reutilizar el servidor aprovechando la virtualización y los core que ya vienen incluidos. Gracias por su atención”. Hay otro correo de Gerencia Informática a L. R. con copia al Ingeniero V., que se denomina PRESENTACIÓN OPCIONES PARA LA ADQUISICIÓN DE EQUIPO IBM, de fecha dieciocho de marzo de dos mil catorce, a las ocho y treinta y nueve”, el cual dice: “Gracias En términos generales estuvo bien la exposición de anoche, excepto que me pidieron ver los datos económicos de los planes A y B, Arrendamiento Hosting en GBM a) Arrendamiento de equipo por dos años, configuración, traslado y migración con el equipo residente en San Vicente. Luego, me pidieron un involucramiento directo de la Gerencia Financiera y General, por lo que voy a provocar una reunión para ver este tema con las propuestas que faltan para el día viernes, invitando inclusive, al Director J. P. D., quien se muestra más interesado en este tema. Como debo verificar y coordinar los tiempos de ellos, se los haría saber a más tardar mañana, pero si pueden avanzar en las dos propuestas anteriores sería mucho mejor, me la comparten luego para echarle una ojeada antes. Gracias. En términos generales están conscientes que necesitamos trabajar con un equipo nuevo, eso ya es ganancia”. Existe otro correo de fecha diecisiete de marzo de dos mil catorce, denominado PRESENTACIÓN DE OPCIONES PARA ADQUISICION EQUIPO IBM, de la Gerencia Informática de L. R., a Gerencia Informática con copia a R. V. que dice: “Buenas tardes M. A.: Le enviaremos mañana sin falta las respuestas a sus consultas. Saludos, L. R.” Hay otro correo que se denomina “Upgrade de servidor de Desarrollo”, DE LA GERENCIA A R. V. DE GBM, con copia a L. R., de fecha veinticinco de marzo de dos mil catorce, de las diez horas y catorce minutos para R. V., con copia a L. R. que dice: “Buenos días, en tal sentido, nos urge la cotización de las siguientes partes del servidor: 1 MotherBoard (depende del proveedor y su existencia); 1 Procesador (depende del proveedor y su existencia), 2 Tarjetas controladoras de disco duros + cinchas, 6 Discos duros (250GB), 2 Tarjetas de red, 2 Fuentes de Poder.” Existe otro correo que se denomina “REPORTE CONVERSIÓN OBJETO BYTE”, para [...]@[...]com; para [...]@[...]com, con copia a [...]@[...]net que dice: “Buen día M. A., Don E.. Adjunto les envié el documento de análisis de conversión de objeto para servidor de producción, en el análisis aparecen la cantidad de todos

*los archivos que serán convertidos, tanto para versión V6R1M0 como para V7R1M0. Este documento es el que tiene que enviar a Byte. Saludos, L. R. Con su correo adjunto. Hay otro correo denominado ORDEN DE COMPRA SERVIDOR ACCOVI DE RL, para [...]@[...].net, emitido el día siete de abril de dos mil catorce, a las dieciséis con trece minutos que dice: “FAVOR CONFIRMAR DE RECIBIDO”. Este e-mail ha sido enviado desde [...] (Aficio MP [...]). Datos escaneo: 07.04.2014 17:10:31 (-0500) Preguntas a: “[...]@[...] .com con su archivo adjunto que previamente se leyó de orden de compras”. En la carpeta del EQUIPO DOS, se encuentran los siguientes correos: el correo denominado: “Actividad de migración de Objetos de servidor con [...]” dirigido por la [...]@[...] .com, para d. v. ‘D. X.’ <[...]@[...] .com>, ‘R. V.’ [...]@[...] .net, con copia a [...]@[...] .com, [...]@accovi.com, ‘c. v.’ <[...] @[...] .com y A. M. [...]@[...] .com, del día lunes treinta y uno de marzo de dos mil catorce a las once horas y cuarenta y ocho minutos de la mañana, que dice: “Buenas tardes D., le anexo los resultados obtenidos con el proceso de movilidad de objetos que GBM nos ejecutó en nuestros equipos actuales. Mucho le agradeceré considere la complejidad o no del mismo y nos proporcione una cotización del costo del trabajo de migrar los objetos instalados por Bytes hacia un nuevo servidor con SO v7r4, con su correo adjunto.” Hay un correo que se denomina CONSULTAS ADICIONALES dirigido por la [...]@[...] .com, para [...]@[...] .net, R. V. [...]@[...] .net de fecha miércoles veintiséis de marzo de dos mil trece, a las once y veinticinco minutos de la mañana, L.R. Que dice: “Gracias por el apoyo brindado en esta actividad por buscar las mejores alternativas para ACCOVI y GBM. Debido a que el Consejo le interesa ver números y número fríos, quisiera tener bien documentado las alternativas, aunque nos ha quedado claro como alta gerencia, que la posibilidad más viable es la adquisición en pagos. Por tal razón, me gustaría me compartiera la oferta económica del Hosting (visto en lo presentación de ayer y el viernes) y la oferta económica de renta equipo (incluye hardware y software como me lo explicaron) y adicionalmente, el tipo de enlace que usualmente utilizan por el lado del Hosting, para buscar con nuestro proveedor de comunicaciones el costo y agregarlos a los números ya revisados el día de ayer, correo el cual ya se leyó y se encuentra en la otra computadora. Esto me servirá para armar la carpeta de propuesta, donde quede evidenciado, que la propuesta de compra a plazo es lo mejor alternativa. Gracias por su valiosa colaboración.” Hay otro correo de J. S. [...]@[...] .net, para [...]@[...] .com, con copia a R. V. [...]@[...] .net, de fecha lunes veinticinco de noviembre de dos mil trece, de las diez y treinta y dos de la mañana que se denomina “Propuestas*

Servidores Intel” y que dice: *“Estimados A.: Adjunto nuevamente la propuesta de servidores Intel, favor hacer caso omiso a la propuesta que le hice llegar hace unos minutos ya que esto no se había incluido el precio de garantía más la extensión al tiempo de respuesta de 7 x 24 para el primer año. Saludos cordiales, (Seeattached file:Propuesta Accovi-Infraestructura core bancario Intel.pdf) con su correo adjunto”*. Aparece un correo un correo de fecha jueves diecinueve de diciembre de dos mil trece, de las dos horas cuarenta y ocho minutos de la tarde. De [...]@[...]net para [...]@[...]com, denominado “Oferta con descuento”, el cual señala: *“Don E. Buenas tardes, anexo a la presente encontrará la nueva oferta para la compra del equipo para el core de Byte, ya con el descuento que hemos logrado negociar con IBM, así como también con el área de servicios. Es de hacer notar que hemos logrado ofrecerles un descuento atractivo. Esta oferta tiene validez corta, ya que IBM nos ha pedido como requisito dejar colocada la orden de fabricación a planta antes que finalice el año. (See attached file:Propuesta Accovi-Servidor Power para core Byte v2.pdf). En espera que esta información sea de su agrado, quedamos a la espera de sus noticias. Atentamente.”* Existe otro correo denominado, Oferta de servidor para Core Byte, de [...]@[...]net, para [...]@[...]com con copia a [...]@[...]net, CON SUS DOS ARCHIVOS ADJUNTOS que dice: *“Licenciado G., buenos días, de acuerdo a nuestra conferencia telefónica del día de ayer, anexo a la presente encontrara la oferta para la compra del servidor IBM Power, para instalar el aplicativo bancario Byte, mientras dure el paralelo a su proyecto de cambio de core en Oracle. Al mismo tiempo le anexo una presentación donde explica las razones por las cuales deben adquirir equipo, con la finalidad que le sirva como apoyo en su presentación para la junta directiva de Accovi. Quedo a sus órdenes para cualquier consulta al respecto. Atentamente, (Seeattached file:Propuesta Accovi-Servidor Power para core Byte.pdf) (Seeattached file: accovi.pdf) R. V.”* El siguiente correo se denomina “Oferta de servidor” de [...]@[...]net para [...]@[...]com, de fecha viernes veintisiete de diciembre de dos mil trece, enviado a las tres de la tarde con doce minutos y dice: *“Buenas tardes don E., aprovecho la oportunidad para saludarlo en estas fiestas de fin de año, que haya podido descansar el día a día. Por otra parte también le consultó si lograron ver en junta directiva el punto de la compra del servidor series que le envié con descuento. Quedo atento a cualquier observación que tenga al respecto y a cualquier actualización que pueda brindarnos sobre este punto. Que tenga muy felices fiestas y un próspero 2014. Sinceramente, R. V.”* Hay un documento adjunto que contiene la carta de fecha diecinueve de diciembre de dos mil trece, dirigida al licenciado E. G., en la que

expresa lo siguiente: *“Estimado Licenciado G.: me complace dirigirme a ustedes para expresarle nuestros mejores deseos y agradecimientos por la oportunidad de presentar nuestra oferta de soluciones informáticas para su requerimiento. A la presente anexamos nuestra propuesta de valor que incluye servidor PowerSystem, para la sustitución del actual servidor en el que correo el Core Bancario Byte. Comprometidos con la excelencia en el servidor y con la seguridad de ofrecer la mejor solución del mercado, quedamos a la espera de poder servirle. Atentamente, R. V., viene adjunto una solución propuesta a ACCOVI DE R.L., por parte de GBM/IBM. También aparece un Escenario propuesto para core Bancario Byte propuesta económica que no incluye IVA preciso y detalles de la oferta.”* Aparece otro correo de fecha lunes veinticinco de noviembre de dos mil trece, de las diez y once de la mañana, que se denomina *“Propuesta Servidores Intel, de J. So. <[...]@[...]>, que dice: “Estimado: un gusto saludarle. Adjunto la propuesta de equipos Intel para la infraestructura del core bancario. Hermos incluido en esta la propuesta con un precio separado para la adquisición del equipo Power 720 para el Core Bancario Byte. Quedamos a la espera de sus comentarios para ver si es posible visitarlos entre ahora o el día de mañana. Saludos, Y. E. DE Z., (Seeattached file:Propuesta Accovi-Infraestructura core bancario Intel.pdf.”* Este correo que se denomina RE: Actividad de migración de Objetos de servidor con SO a v5r4 a v7r1, dirigido de la [...]@[...] para la gerencia [...]@..., ‘D. X.’ <[...]@[...]>, ‘R. V.’ [...]@..., con copia a la [...]@...; ‘c.v.’ <[...]@[...]>; ‘A. M.’ <[...]@[...]>, que dice: *D. tiene costo esto= Y si tiene que sea el más razonable en función del tipo de cliente que hemos sido para ustedes durante años. Existe otro correo de [...]@...; [...]@...; Para: ‘D. X.’; ‘R. V.’ con copia a; [...]@...; [...]@...; que dice: “Buenas tardes D., le anexo los resultados obtenido con el proceso de movilidad de objetos que GBM nos ejecutó en nuestros equipos actuales. Mucho le agradeceré considere la complejidad o no del mismo y nos proporcione una cotización del costo del trabajo de migrar los objetos instalados por Bytes, hacia un nuevo servidor con SO v7r4. Quedo atento a sus observaciones y cotización. Muchas gracias Ing. M. A. Z. O.”* Este correo se denomina: *“CONSULTA ADICIONALES”* de fecha veintiséis de marzo de dos mil trece, a las nueve horas y treinta minutos, de [...]@..., para ‘L. R.’ [...]@..., con copia a ‘R. V.’ [...]@..., que dice: *Gracias L. , muy amable.* Existe otro correo de: L. R. [...]@..., Enviado el miércoles, veintiséis de marzo de dos mil catorce, a las seis horas y dieciséis minutos del veintiséis de marzo de dos mil catorce, para: [...]@..., con copia ‘R. V.’ que dice: *“Buenas*



*tardés M. A. Ya estamos trabajando en su solicitud. Se lo enviamos mañana. Saludos. L. R. de H., Account Manager GBM El Salvador-An IBM Alliance Company.*” Existe otro correo que se denomina: “DETALLE DE EQUIPOS SOLICITADOS” de fecha miércoles veintiséis de febrero de dos mil catorce de la tarde, de la [...]@[...]com para ‘L. R.’ [...]@[...]net [...]@[...]com con copia a ‘R. V.’ [...]@[...]net, que dice: “*Gracias L. , Debido a que la diferencia entre [...], 720 y el [...] es de más de \$10,000 pudiera mandarme una cotización de arrendamiento del servidor de contingencia (en el modelo E4D) en modalidad Hosting para un año?? Gracias, quedo atento a sus comentarios.*” Este correo se denomina Re: Fwd: “ACTIVIDAD DE MIGRACIÓN DE OBJETO DE SERVICOS CON SO v5r4 a v7r1”, de fecha miércoles dos de abril de dos mil catorce, de las diez horas y cincuenta y seis minutos de la mañana de R. V., para D. X. [...]@[...]com, con copia a M. T. A. <[...]@[...]com>, [...]@[...]net; [...]@[...]net, este dice: “*D. buenos días, efectivamente en el reporte se indica de manera general la explicación para entender el reporte. En este caso en particular todos los objetos de las librerías indicadas en el reporte son convertibles sin pérdidas de atributos, tanto para la inversión 6 como para la 7 de sistema operativo. Si su experiencia indica que en este tipo de situaciones una restauración total con opción veintiuno es el único que se necesita, pues efectivamente GBM prestaría este servicio. En caso contrario que Byte indique que hay labores adicionales que hacer de su parte, entonces se requeriría que Uds. presentaran oferta directa a Accovi. Cualquier consulta adicional no duden en contarme. Saludos, R. V.*” Hay otro correo que se denomina “PRESENTACIÓN OPCIONES PARA ADQUISICIÓN EQUIPO IBM”, de fecha jueves seis de marzo de dos mil catorce, de las ocho y cincuenta y ocho minutos de la mañana que dice: “*Muchas gracias L., le agradezco la información, Si me puede regalar una copia en PPT para anexarla a la presentación que estoy armando en conjunto con la actualización de JTELLER El precio y cuotas que se manejan, están con IVA o sin IVA?? Gracias*”. Hay otro correo que se denomina RE: “PRESENTACIÓN OPCIONES PARA ADQUISICIÓN EQUIPO IBM”, de fecha lunes diecisiete de marzo de dos mil catorce, de las tres horas y veinte minutos de la tarde, que dice: “*Buenas tardes L., este día pasare a Junta la propuesta que hemos elaborado en conjunto. Solo quisiera adicionar un poco al tema, resultado de una discusión con la parte técnica en cuanto a algunas características: 1) El Drive de backup que viene en el P7 trae un LT06, este tendrá la capacidad de lectura/escritura o solo lectura de las cintas que utilizamos actualmente con el LT03??. 2. Si tuviéramos la necesidad de reutilizar el Hardware para una máquina virtual*

*activando un core en la que tuviéramos Sistema Operativo LINUX básico, adquiriendo el doble de memoria RAM y de discos, tendría un estimado de precio??. Lo que busco es poder reutilizar el servidor aprovechando la virtualización y los core que ya vienen incluidos. Gracias por su atención. Nota, la capacidad en la cotización es de 8 discos de 139 GB y 8 GB en RAM,” hay otros correo que dicen: “Buenas tardes M. A.: Le adjunto el PPT solicitado. Los precios ofertados no incluyen IVA. Saludos. Muchas gracias L., le agradezco la información, sí me puede regalar copia en PPT para anexarla a la presentación que estoy armando en conjunto con la actualización JTELLER. El precio y cuotas que se manejan, están con IVA o sin IVA??. Gracias” denominado: que dice: “Buenas tardes L., este día pasare a Junta la propuesta que hemos elaborado en conjunto. Solo quisiera adicionar un poco alterno, resultado de una discusión con la parte técnica en cuanto a algunas características: 1. El Drive de backup que viene en el P7 trae un LTO6, este tendrá la capacidad de lectura/escritura o solo lectura de las cintas que utilizamos actualmente con el LT03?? 2. Si tuviéramos la necesidad de reutilizar el Hardware para una máquina virtual activando un core en la que tuviéramos Sistema Operativo LINUX básico, adquiriendo el doble de memoria RAM y de discos, tendría un estimado de precio??. Lo que busco es poder reutilizar el servidor aprovechando la virtualización y los core que ya vienen incluidos Gracias por su atención Nota, la capacidad en la cotización es de 8 discos de 139 GB y 8GB en RAM.” Se encuentra otro core denominado PRESENTACIÓN OPCIONES PARA ADQUISICION EQUIVO IBM de fecha dieciocho de marzo de dos mil catorce, que dice: “Gracias L., En términos generales estuvo bien la exposición de anoche, excepto, que me dieron ver los datos económicos de los planes A y B, A) Arrendamiento HostingenGBMB) Arrendamiento de equipo por dos años, configuración, traslado y migración con el equipo residente en San Vicente. Luego, me pidieron un involucramiento directo de la gerencia Financiera y General, por lo que voy a provocar una reunión para ver este tema con las propuestas que faltan para el día viernes, invitando inclusive, al Director J. P. D., quien se muestra más interesado en este tema. Como debo verificar y coordinar los tiempos de ellos, se los haría saber o más tardar mañana, pero si pueden avanzar en las dos propuestas anteriores sería mucho mejor, me la comparten luego de echarle una ojeada antes. Gracias -PD. En términos generales están conscientes de que necesitamos trabajar con un equipo nuevo, eso ya es ganancia. (el cual ya había sido leído anteriormente).” Se encuentra un correo denominado propuesta de servidores power si System, de fecha lunes veinticinco de noviembre de dos mil*

trece, de las nueve horas y siete minutos de la mañana, que dice: *“Buenos días A.: En el transcurso de la mañana le hago llegar el detalle de los contratos y le comento que el servidor para el aplicativo byte se lo incluiremos en la opción de servidores Intel, el cual le haré llegar este día. Saludos.”* Existe un correo denominado “REPORTE CON VERSION OBJETOS BYTE”, de fecha lunes treinta y uno de marzo de dos mil catorce, de las once horas y cuarenta y un minutos de la mañana, que dice: *“Gracias a ambos, haremos las gestiones con Bytes este mismo día”*. El siguiente correo se denomina “UPGRADE DE SERVIDOR DE DESARROLLO”. De fecha lunes veinticuatro de marzo de dos mil catorce, de las seis horas y Treinta y siete minutos de la tarde, que dice: *“Gracias R., el soporte y servicio se pierde a partir del 1 de abril, o, incluye marzo también. Perdón por el desconocimiento”*. Enviado desde Samsung Mobile, el siguiente correo es de fecha martes veinticinco de marzo de dos mil catorce de las ocho horas y veintiún minutos de la mañana, y dice: *“Buenos días, M. A. durante el mes de marzo están cubiertos. Saludos R. V.”* El siguiente correo es de fecha martes veinticinco de marzo de dos mil catorce a las ocho horas y cuarenta y tres minutos de la mañana y dice: *Pueden hacerme la cotización hoy mismo??* Enviado desde Samsung Mobile. El siguiente correo de fecha: veinticinco de marzo de dos mil catorce a las ocho y veintidós minutos de la mañana (GMT-06:00) que dice: *“Buenos días, M. A. durante el mes de marzo están cubiertos.”* Existe otro correo denominado “UPGRADE DE SERVIDOR DE DESARROLLO”, de fecha: martes veinticinco de marzo de dos mil catorce, a las diez horas y catorce minutos de la mañana, que dice: *“Buenos días, en tal sentido, nos urge la cotización de los siguientes partes de servidor: 1- MotherBoard (depende del proveedor y su existencia), 1-Procesador (depende del proveedor y su existencia), 2- Placas de memoria (4GB), 2-Tarjeta controladoras de discos duros + sinchas 6 - Discos duros (250GB) 2-Tarjetas de red, 2- Fuentes de poder.”* Hay otro correo que se denomina “UPGRADE DE SERVIDOR DE DESARROLLO” de la gerencia de informática de fecha martes veinticinco de marzo de dos mil catorce, a las diez horas y cuarenta y siete minutos de la mañana, que dice: *“M. A., sobre su consulta le amplio un poco más. Los equipos propiedad de Accovi no cuentan con soporte ni actualizaciones desde finales del año pasado tal y como se lo hemos comentado en nuestras reuniones. Debido a esto, nuestras gerencia de servicios nos ha indicado que debemos suspender los contratos de mantenimiento relacionados a estos equipos debido a que el riesgo de falla existe y no contamos con la certeza de obtener respuestas en caso se necesitaran, razón por la cual el riesgo de la reparación lo está absorbiendo GBM en estos*

*momentos. El hecho que durante el mes de marzo estén cubiertos con el mantenimiento, es debido a que por gestiones realizadas por don E., hemos accedido a extender este periodo hasta el mes de marzo dándoles tiempo a Uds. para que tomen las acciones necesarias para disminuir el riesgo que esta situación supone. Lo anterior no implica que tengamos la certeza de que un proveedor de repuestos cuente con las partes necesarias que Ud. Nos solicita, se tendría que hacer una investigación en el mercado de USA para ver si se logran conseguir estas partes, las cuales serían usadas y sin garantía. Esa actividad no podemos realizarla en GBM, ya que en virtud del contrato de distribución de equipos que hemos firmado con IBM, no se nos permite cotizar partes usadas de equipo IBM a nuestros clientes. En resumen esta solicitud que nos hace no tenemos forma de poderla cumplir. Cualquier consulta adicional no dude en contactarnos. Atentamente, R. V.”* El siguiente correo se denomina Upgrade de servidor de Desarrollo de fecha martes 25/03/2014 12:55 p.m., que dice: *Gracias por la aclaración.* Este correo se llama Upgrade de servidor de Desarrollo, de fecha martes 25/03/2014 01:39 p.m., que dice: *“Gracias R., me queda claro.”* El siguiente correo se denomina Upgrade de servidor de Desarrollo de fecha lunes veinticuatro de marzo de dos mil catorce, enviado a las dos y veintisiete minutos de la tarde. Y este dice: *“Buenas tarde L. /R. Les anexo las características actuales de nuestros servidores de DESARROLLO y PRODUCCION, Una alternativa sugerida es llevar el servidor de Desarrollo a las características del de Producción, esto es: Adquirir 1.45 TB de disco adicional Adquirir 8 GB de RAM adicional. La posibilidad de incrementar el PCW en el servidor de Desarrollo, por lo que necesitaría la cotización de estas partes y la debida instalación, pueden enviarme una cotización o sus observaciones sobre el mismo Gracias. Ingeniero M. A. S. O. de Gerencia Informática.”* (Sic)

D) RECONOCIMIENTO DE OBJETO. Se introdujo a través de la lectura el acta de fecha tres de julio de dos mil quince, en la que se exhibieron las actas números SETENTA Y CUATRO Y SESENTA Y OCHO, que quedaron agregadas físicamente. EL ACTA NUMERO OCHOCIENTOS SETENTA Y CUATRO del cinco de mayo que dentro de los puntos tratados aparece el número cinco: PUNTOS DE CONSEJO. 1. AUDIENCIA A EMPRESAS PROVEEDORES DE SOLUCIONES DE TECNOLOGÍA. Se recibió a funcionarios de las empresas Data Guard y Tecno Avance quienes en su orden presentaron las siguientes ofertas de carácter tecnológico, la primera consistente en oferta de servidor AS 400 marca IBM, el cual será

destinado a atender posibles contingencias y asegurar la continuidad del negocio, así como, oferta de servicio de soporte técnico y la disponibilidad de un amplio stock de repuesto para equipo, de la cooperativa que son compatibles con la tecnología existente, posteriormente explicaron los aspectos relacionados con garantía y soporte de fábrica, dando las especificaciones respectivas de los equipos, costo por servidor de treinta y ocho mil novecientos noventa dólares (\$38,990) más IVA tiempo de entrega veinte días y las condiciones de pago es de sesenta por ciento (60%) del monto contra firma del contrato y cuarenta por ciento (40%) al ser puesto en producción. De igual manera se conoció oferta de soporte técnico y mantenimiento explicando las formas y tiempo de respuestas ante posibles contingencias, y que consiste en un paquete denominado Critical Plus para un año plazo, renovable por quinientos cincuenta dólares (\$550.00) mensuales más IVA, incluyendo un inventario de partes. Posteriormente se cedió la palabra a los representantes de empresa Tecno Advance quienes hicieron presentación de oferta consistente en:

- 1-Sistema de video vigilancia, la que incluye un paquete de Cámara de vigilancia dispuesta estratégicamente presentando las características de cada una de ellas entre los modelos D15, S15 y Q24, explicando el área que cubre cada modelo y las características particulares, así como las propuestas de soluciones de acuerdo al espacio y ambiente a monitorear, determinando los espacios claves, como resultado de estudio previo realizado en diversas agencias de la Cooperativa así: Agencia San Vicente, quince mil diecisiete 97/100 (\$15,017.97) dólares más IVA, Agencia Cojutepeque, Diez mil doscientos 75/100 (\$10,200.75) dólares más IVA, su forma de pago será 50% a partir de firma de orden de compra y 50% una vez finalizado el proceso de instalación y verificado su funcionamiento
- 2- oferta de noventa y cuatro licencias Windows 8 Profesional Edition bits, a razón de ciento noventa y dos 65/100 (\$192.65) Dólares cada una, para actualización de sistema operativo de equipo de uso.
- 3- Oferta de treinta y cuatro computadoras marca Lenovo, explicando sus especificaciones y oferta económica. El consejo después de escuchar, analizar las ofertas y hacer las consultas pertinentes acuerda: 1)Que dadas las características técnicas y costo del servidor ofertado cuya disminución económica con el que se aprobara comprar a GBM en el punto sexto literal c) del acta ochocientos sesenta y ocho de fecha treinta y uno de marzo del corriente año, es altamente significativa y con características similares, lo que permite reducir costos a la cooperativa, en tal virtud, revoca el punto antes relacionado y aprueba la compra del servidor modelo AS400 por treinta y ocho mil novecientos noventa dólares más IVA y contratar servicio de mantenimiento y soporte técnico Critical Plus para un año por el

valor de QUINIENTOS CINCUENTA DÓLARES MENSUALES más IVA con empresa DATA GUARO. 2) Contratar sistema de video vigilancia para agencias, San Vicente, Zacatecoluca y Cojutepeque. 3) Se aprueba compra de noventa y cuatro licencias Windows & Profesional Edition 64 bits, a razón de \$192.65 cada una. 4) Se aprueba la compra de treinta y cuatro computadoras marca Lenovo a Novecientos treinta y siete (\$937.00) dólares más IVA cada una. 5) Se instruye a Gerencia General para que en coordinación con Gerencia Legal inicien proceso de negociación y elaborar contrato que asegure las condiciones requeridas, para garantizar la continuidad de negocio de la Cooperativa, sin menoscabo de la calidad de los equipos a adquirir. Acta número [...]. AREA DE INFORMATICA. RESULTADO DE GESTION PARA ADQUIRIR SERVIDOR PRODUCCIÓN / INVERSIÓN SAIF 2000W. La Gerencia Informática informa que en coordinación con Gerencia General sostuvo reunión de carácter técnico con ejecutivos de GBM y TLN, a fin de dilucidar aspectos de tal naturaleza y conocer recomendaciones técnicas de nuestro proveedor de Software en lo concerniente al servidor de producción y dispositivos de cajas JTELLER, una vez concluida la reunión, el Ingeniero D. C. ofreció darnos sus recomendaciones por escrito y al hacerlo, sugirió que solicitáramos compra de partes en lo que faltaba de este mes y que si esto no era posible se adquiriera el servidor, de inmediato se planteó el requerimiento a GBM, quienes no solo manifestaron que esto no constituía ninguna garantía por no haber partes nuevas en existencia, sino que como distribuidores de IBM, no podía intermediar partes usadas, por lo que se promovieron reuniones de negociación sobre las alternativas de solución para resolver el riesgo de continuación del negocio que quedar fuera del mantenimiento el Servidor de Producción y habiendo establecido como mejor alternativa la modalidad de renovación tecnológica en pagos de veinticuatro meses y con la aclaración de revisa con la empresa Bytes la actividad y el costo que llevaría la migración de los objetos (recopilación) de un server al otro. La gerencia presenta la oferta renegociada con GBM por el monto de sesenta y cinco mil novecientos veinte dólares (\$65,920) más IVA; por otra parte y atendiendo instrucciones del Consejo presenta alcances de la inversión en renovación Tecnológica por la implementación y desarrollo del Software SAIF 2000 W+ en plataforma ORACLE, cuyo detalle se expone en presentación para tal efecto. El Consejo después de conocer la oferta renegociada por la Gerencia e inversión en sistema SAIF2000W + acuerda: 1) en cuanto al servidor de producción, se aprueba compra de servidor PowerSystems 9404/e 4d modelo setecientos veinte en base a plan de financiamiento para veinticuatro meses con el siguiente plan:

desembolso inicial por SIETE MIL DÓLARES (\$7,000) y veinticuatro cuotas de DOS MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y CINCO DÓLARES (\$2455.00) dichos valores no incluyen IVA, se autoriza al representante legal de la Cooperativa para la suscripción del contrato correspondiente. 2) Se instruye el Área de Informática para que en futuras requerimientos de equipo y software deben seguir los canales establecidos para el proceso de cotización de equipo informático a través de gerencia administrativa financiera. 3) Se instruye a las Gerencias de Informática y Administrativa, para que a efectos de ampliar la lista de proveedores de nueva tecnología en la cooperativa, deben extender contactos con empresas a nivel internacional a fin de garantizar que el Software y hardware necesarios sean de avanzada.

PRUEBA DE LA DEMANDADA. DOCUMENTAL. A) Copia certificada del Documento Único de identidad del Licenciado J. O. A. E.; b) Copia certificada de la credencial del Licenciado J. O. A. E.; c) REGLAMENTO DE COMPRAS Y CELEBRACIÓN DE CONTRATOS VIGENTES, A PARTIR DEL DÍA TRECE DE JUNIO DE DOS MIL ONCE, que se encuentra de fs. 324, a 333, puede observarse que en el art. 36 del referido reglamento, se establece que: *«Siempre que la autorización de la compra de bienes o servicios supere los VEINTE MIL DÓLARES, el contrato será suscrito por el Presidente en su calidad de Representante Legal; y para tal efecto, en el punto de acta en que se apruebe el requerimiento y se autorice la compra, deberá autorizársele para que comparezca a la suscripción del contrato.»*(Sic) EXHIBICIÓN DEL LIBRO DE ACTAS DE ACCOVI DE R.L. Esta diligencia fue realizada en las instalaciones de ACCOVI, el tres de julio de dos mil quince, resultando que en las actas OCHOCIENTOS SETENTA Y CUATRO y OCHOCIENTOS SESENTA Y OCHO, con el resultado siguiente: Se solicitó a la licenciada González Hernández que exhibiera las actas en referencia, la de fecha cinco de mayo de dos mil catorce, que se refiere a dejar sin efecto la compra del servidor IBM [...] modelo 720; en dicho acto la licenciada González Hernández, manifiesta que en esa acta se hace referencia a la revocatoria del punto sexto literal C del acta número [...] de fecha treinta y uno de marzo de dos mil catorce, por lo que se procedió a verificar el contenido de las mismas, el Secretario dio lectura a las actas en referencia, verificándose con la Apoderada, que efectivamente son las firmas de los Directivos de la Institución ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VICENTINA DE

RESPONSABILIDAD LIMITADA, por lo que se procede a proporcionar una copia simple de las mismas, las cuales quedaron agregadas físicamente en el expediente a través de la diligencia.

Esta Sala advierte, que GBM DE EL SALVADOR S.A. DE C.V., a través de su apoderado, ha señalado las relaciones comerciales que se sostenían entre su mandante y la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina, de Responsabilidad Limitada, puntualizando que en razón de ello, se hicieron una serie de negociaciones para la adquisición de un servidor que serviría de reemplazo al que ACCOVI de R.L. tenía en existencia, pues la demandante no contaba con repuestos necesarios para el buen funcionamiento del mismo. La parte demandada alegó, que hubo inobservancia a disposiciones del Reglamento de Compra de ACCOVI de R.L. y que el documento base de la pretensión, es una copia simple, firmada por alguien que no fungía como Presidente, ni Representante Legal de la misma, pero no niega la existencia del negocio entre las partes, por lo que es un hecho no controvertido.

En el caso de estudio, ha quedado establecido a través de los correos relacionados anteriormente, que el señor A. M., empleado de ACCOVI DE R.L., solicitó a la señora Jessica Solazar, Gerente de Ventas de GBM DE EL SALVADOR S.A. DE C.V., información para las propuestas del proyecto PMTA-2013 (Proyecto de Modernización Tecnológica para ACCOVI de R.L.), luego intervino el ingeniero R. V., Gerente de GBM, con propuestas más específicas, dirigiendo la información al licenciado E. G., Gerente General de ACCOVI de R.L., posteriormente se incorpora a esta negociación, la señora L. R. de H., Gerente de Cuentas de GBM y el ingeniero M. A. Z., Gerente de Informática de ACCOVI de R.L., y el señor V. Escalante, empleado de ACCOVI de R.L. Asimismo interviene en estos correos el señor D. X., quien es la persona encargada de realizar la migración de información del anterior equipo al nuevo. De ahí que, con los correos electrónicos queda establecida no sólo la negociación sino las gestiones realizadas en conjunto entre las partes, las cuales tuvieron como resultado, el que decidieran realizar la compra del servidor IBM [...], modelo 720, el cual es acorde con los requerimientos de ACCOVI de R.L., definiendo precio del mismo.

Ha quedado establecida la existencia del negocio entre las partes, a través de correo electrónico de fecha siete de abril de dos mil catorce, de las cuatro horas once minutos, del que se adjunta archivo PDF, el cual contiene la orden de compra No. 4002, del servidor IBM [...],



modelo 720, de fecha siete de abril de dos mil catorce, a favor de GBM de El Salvador, por un monto total de setenta y cuatro mil cuatrocientos ochenta y nueve dólares setenta centavos de dólar de los Estados Unidos de América, el cual se encontró en la computadora LENOVO THINKPAD T420, serie [...], Product ID: [...], propiedad de GBM de El Salvador.

En el caso de mérito se ha establecido, que la demandante es una sociedad mercantil, dedicada a la compraventa de maquinaria de cualquier naturaleza destinada al procesamiento de datos, así como dispositivos, accesorios y repuestos para dichas máquinas, la distribución de programas y todo tipo de software; además, a la prestación de servicios de ingeniería de sistemas, mantenimiento de equipos y cualquier otro relacionado con las máquinas o equipos vendidos o distribuidos por la sociedad (tal y como consta en la certificación de escritura pública de modificación de pacto social de GBM DE EL SALVADOR S.A. DE C.V.) Asimismo, se ha establecido, que la demandada Asociación Cooperativa, tiene como finalidad principal el ahorro y crédito, la cual se rige por reglamentos internos como lo es: el Reglamento de Compra y Celebraciones de Contratos, que le permite la compra de bienes muebles, inmuebles, hardware y software, entre otros.

En tal virtud se concluye que la naturaleza del negocio es mercantil, que la demandante ha realizado un negocio propio de su giro y la demandada ha realizado una actividad consistente en la implementación de un sistema de modernización de tecnología, para una mejor atención a sus usuarios. De ahí que se ha consolidado un negocio de naturaleza mercantil, pues de conformidad al art. 4 C.Com., los actos que sean mercantiles para una de las partes, lo serán para todas las personas que intervengan en ellos.

En consecuencia, es la normativa mercantil la que predominantemente debe aplicarse al caso bajo estudio. Partiendo de ello, es preciso referirse inicialmente que en materia mercantil, los contratos se pactan sin formalidad alguna, esto es, por medio de carta, telegrama o teléfono, correos electrónicos, internet; la excepción, son los contratos formales. Las exigencias son la buena fe y que las actividades comerciales sean más expeditas, justifica la validez del principio de libertad, por el cual basta la palabra para crear una obligación mercantil. Los presupuestos indispensables para que pueda surgir la responsabilidad contractual, es que exista un vínculo

obligacional entre dos partes y que una de ellas o ambas incumplan aquello a que se obligaron. El incumplimiento de la obligación se traduce en la falta de satisfacción íntegra y oportuna de la misma.

De conformidad al art. 999 C.Com., las obligaciones mercantiles y su extinción, pueden probarse entre otros medios, por instrumentos públicos, auténticos y privados, facturas, correspondencia postal, correspondencia telegráfica reconocida, de tal suerte, que en un primer momento podemos afirmar, que cualquier documento privado es útil para probar cualquier relación comercial, siempre y cuando contenga en ella actos de voluntad entre las partes, inclusive unilaterales. Ahora bien, en el comercio existe una figura jurídica denominada oferta o propuesta, lo cual no es más que un plan de la realización de un negocio jurídico, que una persona propone a otra, es decir, que en presencia de una oferta o propuesta, estamos frente a un propósito de realizar un negocio jurídico.

Específicamente en el art. 966 y siguientes C.Com., se encuentran normados los contratos por correspondencia, la forma cómo estos se perfeccionan con la aceptación de lo que se haya ofrecido y que en caso de modificaciones del ofertado, se perfeccionará hasta que acepten las mismas, inclusive en las normas atinentes se prevé, que las relaciones contractuales se perfeccionan con otros medios tecnológicos, tales como, el telegráfico y mediante radio o teléfono; en estos dos últimos casos será inherente la comunicación personal de las partes, sus representantes o mandatarios, tal como lo establece el art. 968 C.Com.

Como puede observarse, al dar lectura a esos preceptos, el legislador en aquel momento ya consideraba la utilización de tecnología para agilizar el tráfico comercial. En la actualidad debe considerarse, que la celebración de contratos por correspondencia, ya no está limitada a las cartas, telegramas, teléfono o radioteléfono, sino que ha surgido la denominada contratación electrónica, entendida como aquella que se realiza mediante la utilización de algún elemento electrónico cuando éste tiene, o puede tener, una incidencia real y directa sobre la formación de la voluntad en el desarrollo o interpretación futura del acuerdo.

La contratación por vía electrónica significa, que el consentimiento, en especial, ha sido enviado desde la fuente y recibido por el oferente mediante equipos electrónicos de almacenamiento de datos y que se transmiten, canalizan y reciben enteramente por hilos, radios, medios ópticos o cualquier otro medio electromagnético. Este tipo de contratación tiene como característica el alejamiento físico de las partes, pero debe tomarse en cuenta el intervalo de tiempo entre las declaraciones de voluntad que forman el contrato: oferta y aceptación, pues los contratos se forman a través de estos dos conceptos.

Cuando el medio de transmisión empleado es el correo electrónico, la oferta será efectiva a partir del momento en que el mensaje de datos que la contiene, entre en el sistema de información del destinatario y pueda ser recuperada por éste, sin necesidad de que deba ser por él conocida. A partir de ese momento, el destinatario puede conocer su contenido y decidir sobre la aceptación o rechazo de la propuesta, claro está, dentro del plazo de vigencia de la misma, lo cual tiene concordancia con lo que preceptúa el art. 969 inc. 1º C.Com., que impone al comerciante a mantener su oferta por el tiempo determinado, no pudiendo revocarla.

Ahora bien, tomando en consideración que para realizar el negocio jurídico se utilizó como canal de comunicación correos electrónicos, efectivamente le es aplicable el art. 966 C.Com., la oferta fue realizada por GBM DE EL SALVADOR, habiendo remitido después de negociaciones la respectiva orden de compra, esto ha quedado demostrado a través de los correos antes relacionados, como también por la testigo L. A. R. de H., quien fue clara y precisa al señalar que: *“que fue citada para declarar del caso de una compraventa que se hizo con GBM hacia ACCOVI, y estuvo involucrada en todo el proceso en la parte de oferta, porque fue ejecutiva de venta que tenía GBM, que ACCOVI era cliente de GBM, se dieron una serie de negociaciones acerca de la compra de este equipo, se hicieron gestiones administrativas, de venta y de oferta, y en año dos mil catorce, se concretó la venta a través de una orden de compra que recibió en su computadora. Esta declaración fue ingresada con observancia de lo establecido en el art. 362 y siguientes del CPCM, se advierte que en las repreguntas, la señora R. de H. respondió: “[...] que recibió la orden de compra en la computadora, que realizó las negociaciones con varias personas: gerente general, gerente de informática, eran los que normalmente se veían involucrados en el proceso, en este caso específico con el gerente general*

*por ser muy importante, que tuvo a la vista la orden de compra; que conoce la firma que suscribió la orden de compra, que no recuerda en este momento como se llama el gerente general de esa época[...]* “, la declarante no fue desacreditada y su testimonio guarda concordancia con el cuadro fáctico.

Esta Sala, al dar lectura al acta contentivo de la reunión del Consejo de Administración, número [...], de fecha treinta y uno de marzo de dos mil catorce, se observa que en el literal “C”, denominado dice: « *C) ÁREA DE INFORMATICA RESULTADO DE GESTIONES PARA ADQUIRIR SERVIDOR/PRODUCCION/INVERSIÓN SAIF 2000W+, la Gerencia Informática informa que en coordinación con Gerencia General, sostuvo reunión de carácter técnico con los Ejecutivos de GBM y TLN, a fin de dilucidar aspectos de tal naturaleza y conocer recomendaciones técnicas de nuestro proveedor 1) en cuanto a servidor de producción se aprueba compra servidor Power Systems 9404/e4d modelo seiscientos veinte en base a plan de financiamiento de veinticuatro meses con el siguiente plan: desembolso inicial por SIETE MIL DÓLARES(\$7000.00) y veinticuatro cuotas de DOS MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y CINCO DOLARES (\$2,450.00), dichos valores no incluyen IVA, se autoriza al Representante Legal de la Cooperativa para la suscripción del contrato correspondiente* ». Este elemento probatorio ingresó a través del Reconocimiento de Objetos que fue practicado por el Juez A quo el tres de julio de dos mil quince, con la asistencia de las partes técnicas, en observancia a lo dispuesto en los arts. 390, 393 y siguientes del CPCM.

De ahí, que al valorar la prueba documental, testimonial y de reconocimiento y hacer el análisis en su conjunto, queda demostrado, que se dio un negocio entre ACCOVI DE R.L. y GBM DE EL SALVADOR, pues de conformidad al art. 966 C.Com., en el caso de estudio hubo una oferta inicial, pero ésta fue condicionada a los requerimientos de la demandada, por lo que se concluye que el contrato con las modificaciones se perfeccionó al recibir la contestación aceptando la oferta y remitiendo a su vez, la orden de compra.

En el caso que nos ocupa, dado que las negociaciones se realizaron por medios electrónicos, con aplicación de los arts. 322, 323, 324, 325, 396, 397 y 400 CPCM, se descargó e incorporó al proceso, toda la información contenida en los equipos LENOVO THINKPAD T420, serie [...], Product ID: [...], y en MAC BOOK PRO SERIAL NÚMERO [...], ambas propiedad de

GBM de El Salvador, en las cuales constan las negociaciones realizadas entre las partes y la remisión de la orden de compra de parte de ACCOVI DE R.L., del servidor IBM [...] modelo 720; sin embargo, llegada la fecha de entrega, es decir, el nueve de mayo de dos mil catorce según consta en nota de remisión número 3333, ACCOVI DE R.L. se negó a recibirlo el servidor.

La demandada ha argumentado, que hubo incumplimiento al proceso que se establece en el Reglamento de Compras y Celebraciones de Contratos de ACCOVI DE R.L., es precisamente en nota de remisión 3333, en la casilla de observaciones, consignado con bolígrafo que se lee: *“Se devuelve equipo servidor, por punto de Consejo Administrativo, se revoca la compra. Para más detalle con gte. Financiero. Lic. M.”*

Este hecho de revocatoria de la orden de compra, es confirmado con el acta del Consejo Administrativo de fecha cinco de mayo de dos mil catorce, la cual se transcribe: *«ACTA NÚMERO [...]. PUNTO DE CONSEJO. 1. AUDIENCIA A EMPRESAS PROVEEDORAS DE SOLUCIONES DE TECNOLOGIA[...] 1) Que dadas las características técnicas y costos del servidor ofertado, cuya disminución económica con el que se aprobara comprar a GBM en el punto sexto, literal c) del acta [...] de fecha treinta y uno de marzo del corriente año, es altamente significativa y con características similares, lo que permite reducir costos a la Cooperativa; en tal virtud, revoca el punto antes relacionada y aprueba la compra del servidor modelo AS400 por treinta y ocho mil novecientos noventa (\$38,990.00) Dólares más IVA»*

De ello puede concluirse, que ACCOVI DE R.L. decidió revocar la orden de compra, el cinco de mayo de dos mil catorce, exactamente treinta y cinco días después de la fecha de aprobación de la misma, por lo que esta Sala estima pertinente, analizar si el retracto de compra es legal. De ahí que, al estudiar el art. 13-A de la Ley de Protección al Consumidor, se encuentra establecido que: *«El Derecho de Retracto de un Contrato es la facultad del consumidor de dejar sin efecto el contrato unilateralmente, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización alguna, siempre y cuando no se hubiera perfeccionado por no haber transcurrido el plazo de ocho días, o no se hubiera empezado hacer uso del bien, o el servicio no se hubiese empezado a prestar.»*

El referido precepto, en el literal a) romano II señala que podrá ejercerse: « *En los contratos a distancia, es decir los contratos celebrados con los consumidores en el marco de una actividad empresarial, sin la presencia física simultánea de los contratantes, siempre que la oferta y aceptación se realicen en forma exclusiva a través de una técnica cualquiera de comunicación a distancia y dentro de un sistema de contratación a distancia organizado por el empresario. Entre otras, tienen la consideración de técnicas de comunicación a distancia: los impresos, con o sin destinatario concreto; las cartas en formularios; la publicidad en prensa con cupón de pedido; el catálogo; el teléfono, con o sin intervención humana, cual es el caso de llamadas automáticas o el audio texto; el correo electrónico; el fax y la televisión.*» Además, en el literal b) del art. 13-A del citado cuerpo legal el legislador impone, que además de lo señalado en el literal “a)”, el ejercicio del derecho de; retracto, estará sujeto a reglas, y es precisamente en el Romano 1., del referido literal, que señala: «*En los casos que de conformidad con esta disposición proceda el retracto, el contrato no se perfeccionará sino hasta que transcurra el plazo establecido para su ejercicio. El plazo para ejercer el derecho de retracto, se contará desde que se entrega el bien contratado o desde la fecha de celebración del contrato, si el objeto de éste fuera la prestación de servicios.*»

De lo antes expuesto esta Sala concluye, que el contrato se encontraba perfeccionado, habían transcurrido más de ocho días después de la aceptación, pues de conformidad al art. 966 C.Com. al ser un contrato por correspondencia, el mismo se perfeccionó recibida la aceptación. La negativa a recibir el servidor, ocasionó que la demandante incurriera en otros gastos, generando perjuicios de carácter patrimonial, prueba de ello, son las especificaciones que se encuentran detalladas en la nota de remisión de fecha nueve de mayo de dos mil catorce, que amparan la propuesta económica alternativa 2, enviado por L. R. de GBM DE EL SALVADOR, al ingeniero M. A. Z., por medio de correo electrónico de fecha cinco de marzo de dos mil catorce, teniendo un costo el equipo de SETENTA Y CUATRO MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y NUEVE DÓLARES CON OCHENTA Y NUEVE CENTAVOS DE DÓLAR, siendo concordante esta cantidad con la orden de compra número cuatro mil dos girada por ACCOVI DE R.L.

Existe incorporado al proceso, el peritaje del licenciado M. D. J. Z. G., quien como Contador Público propuesto por la parte demandante, señaló en su informe, que la cantidad de UN MIL CINCUENTA Y DOS DÓLARES CON QUINCE CENTAVOS DE DÓLAR, corresponde al gasto de almacenaje por diecisiete meses desde la fecha del rechazo hasta el mes de presentación, deduciendo al respecto que se genera un gasto mensual de SESENTA Y UN DÓLARES NOVENTA CENTAVOS DE DÓLAR por almacenaje por seguro que ha establecido dicho perito; que se genera un gasto promedio de DIECISIETE DÓLARES SESENTA Y OCHO CENTAVOS DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA, lo cual se deduce del pago total de seguro por año, según el valor proporcional para el servidor. Estos dos gastos en que ha incurrido GBM DE EL SALVADOR S.A. DE C.V., son consecuencia del rechazo del servidor en comento, lo cual se considera sustentado con el peritaje presentado, juntamente con la ampliación y explicación rendida en audiencia probatoria, en observancia de los arts. 375 y siguientes CPCM.

Ha quedado demostrado, que el Consejo de Administración autorizó la compra del servidor delegando para ello al Gerente Legal de la Cooperativa, según acta número ochocientos sesenta y ocho; se autorizó al Representante Legal de la Cooperativa la suscripción del contrato correspondiente e instruyó al Área de Informática para que en futuros requerimientos de equipo y software, debe seguir los canales establecidos para el proceso de cotización de equipo informático, a través de la Gerencia Administrativa Financiera.

Lo anterior hace reflexionar, sobre la práctica de negociación y contratación que se habituaba entre las partes, llamando la atención, lo referido por el testigo, señor R. V. V. M., quien en su declaración dijo: *«[...] se hizo el proceso normal de orden de compras con ACCOVI, y por ser una institución que tiene mucho tiempo de trabajar con ellos, se hizo mediante correo electrónico generado por la unidad de compras, por medio de documento escaneado de la orden de compras firmado por el gerente general y recibieron el correo mediante la unidad de compra, firmado por el gerente que es el proceso que se hace para toda compra y fue exactamente el mismo [...] que tiene conocimiento quién suscribió la orden de compra, y quien la suscribió fue el señor E. G., que no conoce al representante legal de ACCOVI» (Sic).* De lo expuesto se concluye, que existió incumplimiento al Reglamento de Compras y Celebraciones de Contratos

de ACCOVI DE R.L., por parte del Gerencia de Informática, al inobservar el mecanismo dado por esa institución para la adquisición de un bien o servicio, y que el autorizado para la suscripción del contrato, es el Representante Legal, quien de conformidad al art. 40 de la Ley General de Asociaciones Cooperativas, es el Presidente del Consejo de Administración, y dicho Consejo, tiene únicamente facultades de dirección y administración.

Ahora bien, el hecho de que la orden de compra esté firmada por el señor E. G., Gerente de ACCOVI DE R.L., no es argumento para sostener que quien envía el mensaje no tiene facultades de representar u obligar, (art. 1000 C.Com.), debe tenerse en cuenta, que quien haya firmado por sí o por medio de representante o dependiente autorizado un pedido de mercancías, está obligado a tomarlas, en las condiciones que el pedido exprese (art. 1015 C.Com.)

Recuérdese que quien haya dado lugar, con actos positivos u omisiones graves, a que se crea, conforme a los usos del comercio, que alguna persona está facultada para actuar como su representante, no podrá invocar la falta de representación frente a terceros de buena fe, la cual se presume, salvo prueba en contrario, (art. 979 C.Com.) De ahí que, tomando en consideración la declaración del testigo antes relacionado, quien expresó que era una práctica usual entre las partes, las negociaciones por correo electrónico y que la orden de compra fuera firmada por el Gerente General; esa práctica no es excusa para exonerarse de responsabilidad, pues ha quedado demostrado con el acta ochocientos sesenta y ocho, que fue el Consejo de Administración quien acordó la compra, autorizó al Representante Legal para la suscripción del contrato, por lo que debe entenderse, que la actuación del Gerente General fue en atención a que había voluntad expresa de contratar.

La excepción de ilegitimación procesal denunciada por la demandada, no es propia, pues el Código Procesal Civil y Mercantil contempla únicamente en los arts. 298 y 300 de dicho cuerpo legal, la falta de capacidad para ser parte y falta de capacidad procesal, por lo que habiendo alegado la apoderada de la demandada el art. 66 CPCM, debe señalarse, que éste se refiere a la legitimación, la cual concierne a que el actor (demandante), tiene la titularidad del derecho sustancial discutido; es decir, está legitimado en la causa, por lo que tiene derecho a exigir que se resuelva sobre las peticiones formuladas en la demanda.



La falta de derecho o interés en el actor, se da en los supuestos siguientes: a) Porque no lo tiene (el derecho o interés); ya sea porque carece de derecho subjetivo o porque los hechos en que fundamenta su pretensión no evidencian que pueda tenerlos, o por no exponerlo; b) Por no tener la calidad exigida por la ley para ser titular activo de la relación o situación jurídica que se discute; y, c) Por no estar incluido dentro de los sujetos que comprende el supuesto hipotético normativo para poder reclamar. Circunstancias que no ocurren en el presente caso, pues es evidente que quien ejerce la acción tiene un interés legítimo para exigir el pago del precio e indemnización de los perjuicios ocasionados (art. 1015 C.Com.)

Se ha probado la existencia de un negocio jurídico mercantil, la responsabilidad en el incumplimiento de pago del precio por parte de la demandada, por lo que debe estimarse la pretensión principal, es decir, a ACOOVI DE R.L. DE EL SALVADOR, el pago del valor del servidor objeto de litigio, con su correspondiente impuesto de Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios; la recepción inmediata del servidor y el pago de daños y perjuicios, consistentes en almacenaje y seguro, desde el nueve de mayo de dos mil catorce hasta el momento del cumplimiento de la presente sentencia.

Ahora bien, la parte demandante reclama el pago de interés legal mercantil, generado a partir del nueve de mayo de dos mil catorce, sobre la suma del servidor objeto de litigio, sin embargo, de ello se advierte que no se evidencia que las partes pactaran intereses, razón por cual le es aplicable el interés del 12% anual, el cual es el interés legal para las obligaciones mercantiles según lo estipula el Art. 960 inciso 2º C.Com. en relación al Acuerdo Ejecutivo No. 1299 de fecha 13 de Diciembre de 1983, y publicado en el Diario Oficial al No. 16 Tomo No. 282, de fecha 23 de Enero de 1984. Dichos intereses deberán calcularse sobre el valor del precio del servidor, es decir, sobre la suma de setenta y cuatro mil cuatrocientos ochenta y nueve dólares sesenta centavos de dólar de los Estados Unidos de América.

**POR TANTO:** de conformidad a los arts. 1314 y 1016 C.C., 960, 966, 969, 979, 999, 1000, 1015 C.Com., 13-A L.P.C., 66, 323, 324, 325, 362, 375, 396, 397, 400, 537 CPCM, esta Sala, a nombre de la República, **FALLA:**

1) **CÁSASE** la sentencia impugnada, por el motivo de **infracción de ley**, por **aplicación indebida de los arts. 1314 y 1605 C.C., e, inaplicación de los arts. 966 y 1000 C.Com.**

2) **DESESTIMASE** LA EXCEPCION DE FALTA DE LEGITIMACIÓN **PROCESAL**, alegada por parte demandada.

3) **HA LUGAR LA PRETENSIÓN** de la actora, en los términos siguientes: **TIÉNESE** por establecida la existencia de la convención o negocio jurídico celebrado entre la demandante GBM DE EL SALVADOR S.A. DE C.V. y la demandada ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VICENTINA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, que puede abreviarse ACCOVI DE R.L., así como el incumplimiento del negocio, por parte de IACCOVI DE R.L.

4) **CONDÉNASE** a la ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VICENTINA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, que puede abreviarse ACCOVI DE R.L, al pago de SETENTA Y CUATRO MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y NUEVE DOLARES SESENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$74,489.60), que corresponden al precio del servidor, más el correspondiente impuesto de Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, más los intereses legales mercantiles.

5) **ORDENÁSE** a la ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VICENTINA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, que puede abreviarse ACCOVI DE R.L., la recepción inmediata del servidor IBM [...], modelo 720; **CONDÉNASE** a la ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VICENTINA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, que puede abreviarse ACCOVI DE R.L., al pago de daños y perjuicios generados por el incumplimiento declarado, correspondientes al almacenaje y seguro pagados a partir del nueve de mayo de dos mil catorce hasta la fecha del cumplimiento de esta sentencia, en razón de SESENTA Y ÚN DÓLARES NOVENTA Y DOS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$61.92) por almacenaje, y DIECISIETE DÓLARES SESENTA Y OCHO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS ÚNIDOS DE AMÉRICA (\$17.68), de pago de Póliza de Seguro, ambos en forma mensual.

Devuélvase el proceso al tribunal remitente con certificación de esta sentencia; y, líbrese la ejecutoria de ley. **HÁGASE SABER.**

L. REGALADO-----O. BON. F.----- A. L. JEREZ----- PRONUNCIADO POR LOS  
MAGISTRADOS QUE LO SUSCRIBEN----- R. C. CARRANZA. S.----- SRIO. INTO.-----  
RUBRICADAS.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### LIBROS

Álamo Cerrillo, Raquel. *La economía digital y el comercio electrónico. Su incidencia en el sistema tributario*. Madrid: Dykinson, 2016.

Albaladejo García, Manuel. *Derecho Civil, tomo II, Derecho de Obligaciones, la obligación y el contrato en general*. Barcelona: Bosch, 1994.

Alfaro, Joaquín Martínez. *Teoría de las obligaciones*. Ciudad de México: Editorial Porrúa, 1997.

Alvarado Velloso, Adolfo. *La prueba judicial. Reflexiones críticas sobre la confirmación procesal*. Valencia: Tirant Lo Blanch, 2006.

Álvarez Lata, Natalia, Pilar Álvarez Olalla, Miguel Amores Conradi, Joaquín Ataz López, Javier Áviles García, María Ballesteros de Los Ríos, Germán Bercovitz Álvarez, Raúl Bercovitz Álvarez, Rodrigo Bercovitz Álvarez Cano, Javier Bermúdez Cano, José Manuel Busto Lago, Pilar Cámara Águila, Margarita Castilla Barea, Ana María Colás Escadón, Rafael Colina Garea, Lucía Costas Rodal, Ana de la Puebla Pinilla, Helena Díez García y Alberto Emparanza Sobejano. *Tratados de Contratos*, Tomo I, 3a Ed. Valencia: Tirant Lo Blanch, 2020.

Antón Juárez, Isabel, José Juan Castelló Pastor, Clara Isabel Cordero Álvarez, Raphael De Cunto, José Mauro Decoussau Machado, Carlos J. Díaz Sobrino, Karen Fletcher López, Felipe Garín Alemany, Vicente Gimeno Beviá, Gustavo Goncalves Ferrer, Alfonso González de León Berini, José Alejandro Guerrero Pérez, José Alejandro Chelsea Gunter, Héctor E. Guzmán Rodríguez, Yuko Kanamaru, Matt Noyes, José Ignacio Paredes Pérez, Patricia Pérez Fernández, Pilar Pérez-D'Ocon, Carmen Rodilla Martí, María Jesús Sande Maye, Yusuke Tanaka, Claudia Valdés Schliephake, Mizuho Yoshida y Josh Zhang. *Derecho de la contratación electrónica y el comercio electrónico en la Unión Europea y en España*. Valencia: Tiran lo Blanch, 2020.

Asensio Borrellas, Víctor J. *Derechos reales de garantía y garantías posesorias. Retención, prenda y anticresis*. Valencia: Tirant Lo Blanch, 2015.

Bernal Jurado, Enrique. *El mercado español de tarjetas de pago bancarias: Situación actual y perspectivas*. Madrid: Civitas, 2001.

Carrasco, Marta Blanco. *Mediación y sistemas alternativos de resolución de conflictos. Una visión jurídica*, 1a Ed. Madrid: Reus, S. A., 2009.

Blasco Gascó, Francisco de P. *Instituciones de Derecho Civil. Doctrina General de los Contrato*, 2a Ed. Valencia: Tirant Lo Blanch, 2017.

Barros Errazuriz, Alfredo. *Curso de derecho civil. De las obligaciones en general*, Vol. II. 4a Ed. Santiago de Chile: Nacimiento, 1989.

Barriuso Ruiz, Carlos. *La contratación electrónica*. Dykinson: Madrid, 1998.

Besa, Arturo Alessandri. *La nulidad y la rescisión en el Derecho Civil Chileno*, Tomo II. Santiago de Chile: Ediar Editores Ltda., 2008.

Besa, Arturo Alessandri. *La nulidad y la rescisión en el Derecho Civil Chileno*, 3a. Ed. Santiago de Chile: Editorial Jurídica de Chile, 2008.

Cárdenas, Erick Rincón. *Derecho del comercio electrónico y de Internet*. Valencia: Tirant Lo Blanch, 2020.

Carrascosa López, Valentín. *La Contratación Informática: el nuevo horizonte contractual*. Granada: Editorial Comares S.L, 1997.

Carrascosa López, Valentín, María Asunción Pozo Arranz y Eduardo Pedro Rodríguez de Castro. *La contratación informática: El nuevo horizonte contractual*, 3a Ed. Granada: Comares, 1999.

Davalos Torres, María Susana. *Manual de derecho mercantil*, 1a Ed. México, D.F.: Nostra Ediciones, 2010.

Davara Rodríguez, Miguel Ángel. *Manual de Derecho Informático*. Madrid: Ediciones Aranzandi, 1997.

Davara Rodríguez, Miguel Ángel, *Manual de Derecho Informático*. Navarra: Aranzadi, 2004.

De Miguel Asensio, Pedro Alberto. *Derecho privado de Internet*. Madrid: Civitas, 2002.

Del Peso Navarro, Emilio. *Servicios de la sociedad de la información. Comercio electrónico y protección de datos*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A., 2003.

Diez-Picazo, Luis. *Fundamentos del derecho civil patrimonial I. Introducción teoría del contrato*, Vol. 1, 5a Ed. Madrid: Editorial Civitas, 1996.

Diez- Picazo, Luis y Antonio Gullón. *Sistema de derecho civil*. Madrid: Tecnos, S. A., 1999.

Domínguez Yamasaki, María Isabel. *El consentimiento en la contratación por adhesión. Control de transparencia y dolo in contrahendo*. Valencia: Tirant Lo Blanch, 2018.

Escobar Espinar, Modesto. *El comercio electrónico. Perspectiva presente y futura en España*. Madrid: Retevisión, 2000.

Farina, Juan. *Contratos Comerciales Modernos. Modalidades de Contratación Empresarial*, 3a Ed. Buenos Aires: Editorial Astrea, 2005.

Gagliardo, Mariano. *Condiciones generales y cláusulas abusivas". En obligaciones y contratos en los albores del Siglo XXI*. Bueno Aires: Abeledo Perrot, 2001.

García Más, Francisco Javier, Francisco Xavier Arredondo Galván, Javier Barreiros Fernández, Ugo Bechini, César Belda Casanova, Juan Bolás Alfonso, Rafael Bonardell Lenzano, Alfonso Cavallé Cruz, Carlos Mareín Calero, Antonio Rodríguez Adrados, Carlos Agustín Sáenz y Walter César Schmidt. *El documento Electrónico. Un reto a la seguridad jurídica*, 1a Ed. Madrid: Dykinson, 2015).

Herreros, Sebastián. *La regulación del comercio electrónico transfronterizo en los acuerdos comerciales. Algunas implicaciones de política para América Latina y el Caribe*. Santiago: Naciones Unidas, 2019.

Hinestrosa, Fernando. *Curso de Derecho Civil. Obligaciones*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia, 1952.

Jiménez Sánchez, Guillermo J. y Alberto Díaz Moreno. *Derecho Mercantil. Conceptos y fuentes del derecho mercantil. La empresa y el empresario. El empresario individual*, Vol. I, 15a Ed. Madrid: Marcial Pons, 2013.

López Santa María, Jorge. *Los Contratos. Parte General*, 2a Ed. Santiago de Chile: Editorial Jurídica de Chile, 1998.

López, Ángel M. y López. *Fundamentos del derecho civil. Doctrinas generales y bases constitucionales*. Valencia: Tiran Lo Blanch, 2012.

Luca de Tena, Guillermo Lhomann. *Negocio Jurídico*. Lima: Editora Jurídica "GRILEY" EIRL, 1997.

Marré Velasco, Agustín. *El contrato factoring*. Santiago de Chile: Editorial Jurídica de Chile, 1995.

Mata y Martín, Ricardo Manuel. *Los medios electrónicos de pago. Problemas jurídicos*. Granada: Comares, 2007.

Martínez Nadal, Apolonia. *El dinero electrónico. Aproximación Jurídica*. Madrid: Civitas, 2003.

Mateu de Ros Cerezo, Rafael y Juan Manuel Cendoya Méndez de Vigo. *Derecho de Internet: Contratación electrónica y la firma digital*. Pamplona: Aranzadi Thomson Reuters, 2000.

Messineo, Francesco. *Doctrina General del Contrato*. Buenos Aires: Ediciones Jurídicas Europa-América, 1968.

Mojica, Iris. *Comercio electrónico en Centro América y República Dominicana*. Ciudad de Panamá: ECIJA, 2020.

Moreno Navarrete, Miguel Ángel. *Derecho -e. Derecho del Comercio Electrónico*. Madrid: Editorial Marcial Pons, 2002.

Moreno Quesada, Bernardo, Juan Ossorio Morales, José Manuel González Porras, Francisco Javier Sánchez, Juan Miguel Ossorio Serrano, Julia Ruíz- Rico Ruíz- Morán, José González García, Ramón Herrera Campos, Antonio Ortiz Vallejo y Luis Moreno Quesada. *Curso de Derecho Civil II. Derecho de obligaciones, contratos y responsabilidad por hechos ilícitos*, 2a Ed. Valencia: Tirant Lo Blanch, 2003.

Navas Navarro, Susana y Sandra Camacho Clavijo. *Mercado digital. Principios y reglas jurídicas*. Valencia: Tirant Lo Blanch, 2016.

Navas Navarro, Susana, Carlos Górriz López, Sandra Camacho Clavijo, Santiago Robert Guillén, Marina Castells I Marqués e Iván Mateo Borge. *Inteligencia Artificial Tecnología y Derecho* (Valencia: Tirant Lo Blanch, 2017), 187-195.

Petit, Eugene. *Derecho Romano*, 2a Ed. Ciudad de México: Editorial Porrúa, 1997.

Quevedo Coronado, Francisco Ignacio. *Derecho Mercantil*, 2a Ed. México D. F.: Pearson Educación, 2004.

Piloñeta Alonso, Luis Manuel. *Contratos mercantiles*. Valencia: Tirant Lo Blanch, 2020.

Plaza Penadés, Javier. *Contratación electrónica y pago electrónico en el derecho nacional e internacional*. Valencia: Tirant Lo Blanch, 2003.

Plaza Penadés, Javier. *Los contratos informáticos y electrónicos*. Valencia: Tirant Lo Blanch, 2013.

Ortega Hernández, Rolando. *Mecanismos alternativos de resolución de conflictos por medios electrónicos*. Barcelona: J.M. Bosch Editor, 2019.

Ortuño Navalón, María del Carmen. *La prueba electrónica ante los tribunales*. Valencia: Tirant Lo Blanch, 2014.

Recio Gayo, Miguel. *Esquemas de firma electrónica*.(México, D. F.: Tirant Lo Blanch, 2015.

Ríos Ruíz, Alma de los Ángeles. *Las nuevas tendencias del comercio electrónico: Caso México*. Ciudad de México, Tirant Lo Blanch, 2021.

Rodríguez, Arturo Alessandri y Manuel Somarriva Undurraga. *Curso de derecho civil. Las obligaciones en general*, Tomo III. Santiago de Chile: Nascimento, 1941.

San Julián Puig, Verónica. *El objeto del contrato*. Pamplona: Aranzadi, SA, 1996.

Simental Franco, Víctor Amaury. *Obligaciones y contrataciones actuales*. Ciudad de México: Tirant Lo Blanch, 2017.

Somarriva Undurraga, Manuel. *Las obligaciones y los contratos ante la jurisprudencia*. Santiago de Chile: Editorial Nascimento, 1939.

Torres Vásquez, Aníbal. *Acto Jurídico*. Lima: Jurista Editores E.I.R.L, 2018.

Trigueros, Guillermo. *Teoría de las obligaciones*. San Salvador: Delgado, 1984.

Urbina González, Yanci Guadalupe. *El Comercio Electrónico en El Salvador. Mercados digitales conectados con tus derechos*. Antiguo Cuscatlán: Defensoría del Consumidor, 2017.

Vaquero Aloy, Antoni, Esteve Bosh Capdevila y María Paz Sánchez González. *Derecho europeo de contratos. Libro II y IV del marco Común de referencia*. Barcelona: Atelier, 2012.

Vega Vega, José Antonio. *Contratos electrónicos y protección de los consumidores*. Madrid: Reus, S. A., 2005.

Vicent Chuliá, Francisco. *Introducción al derecho mercantile*, Vol. 1, 23a Ed. Valencia: Tirant Lo Blanch, 2012.

## **LEGISLACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL**

### **LEGISLACIÓN NACIONAL**

Constitución de la República. El Salvador: Asamblea Constituyente de El Salvador, 1983.

Código Civil. El Salvador: Poder Ejecutivo de El Salvador, 1860.

Código de Comercio. El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 1970.

Código de Familia. El Salvador: Asamblea Legislativa, 1994.

Código de Salud. El Salvador: Asamblea Legislativa, 1988.

Código Penal. El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 1998.

Código Tributario. El Salvador: Asamblea Legislativa, 2001.

Ley de Acceso a la Información Pública. El Salvador: Asamblea Legislativa, 2011.

Ley de Comercio Electrónico. El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2020.

Ley de Firma Electrónica. El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2015.

Ley de Impuesto Sobre la Renta. El Salvador: Asamblea Legislativa, 1992.



Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje. El Salvador: Asamblea Legislativa, 2002.

Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor. El Salvador: Órgano Ejecutivo de El Salvador, 2006.

Ley de Procedimientos Administrativos. El Salvador: Asamblea Legislativa, 2019.

Ley Procesal de Familia. El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 1994.

Ley de Protección al Consumidor. El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2005.

Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia. El salvador: Asamblea Legislativa, 2010.

Ley de Simplificación Aduanera. El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 1999.

Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito. El Salvador: Asamblea Legislativa, 2009.

Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas. El Salvador: Asamblea Legislativa, 2011.

Ley de Títulos Valores Electrónicos. El Salvador: Asamblea Legislativa, 2021.

## **LEGISLACIÓN INTERNACIONAL**

Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías. Viena: Comisión de la Organización de las Naciones Unidas, 1980.

Ley Modelo de Firma Electrónica de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional. Nueva York: Comisión de la Organización de las Naciones Unidas, 2000.

Ley Modelo sobre Comercio Electrónico de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional. Nueva York: Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, 1996.

Ley orgánica de España. España: Juan Carlos I, Rey de España, 1995.

Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales. España: Cortes Generales, 2018.

## **TESIS Y MONOGRAFÍAS**

Amaya Cornejo, José Horacio y Sandra Lissette Saravia Alfaro. “La seguridad jurídica de los contratos en el comercio electrónico de El Salvador”. Tesis de grado, Universidad de El Salvador, 2007.

Avelar Rivas, Daniella Margarita y Eva María Bonilla Arce. “La falta de regulación especial de los contratos de emisión de tarjetas de crédito y su incidencia en los consumidores”. Tesis de grado, Universidad de El Salvador, 2004.

Álvarez Hernández, Katia Susana, Iliana Carolina Revelo Calderón y Doris Adriana Ruíz Pineda. “Aplicación legal práctica para la realización de actividades económicas en el comercio electrónico”. Tesis de grado, Universidad Dr. José Matías Delgado, 2011.

Blandón Lagos, Indira Jahosca y Gema Auxiliadora Campos Ayala. “La Seguridad Jurídica en la Contratación Electrónica”. Monografía, Universidad Centroamericana de Nicaragua, 2010.

De Paz Portillo Sandra Guadalupe, Luisa Tatiana Salgado Quintanilla y Jaira Lisbeth Tutilla Argueta. “Operaciones de comercio electrónico y su incidencia tributaria”. Tesis de grado, Universidad de El Salvador, 2010.

Domingos Sanca, Fernandinho. “Comercio electrónico y pago mediante tarjeta de crédito en el ordenamiento jurídico español: una propuesta para su implementación en el ordenamiento jurídico de Guinea-Bissau”. Tesis doctoral, Universidad de San Carlos III de Madrid, 2013).

Galán Cortéz, Jeannie Elizabeth, Laura Azucena García Mejía y Vilma Verónica Gómez Barahona. “La Firma digital como medio de seguridad y consentimiento en las transacciones del comercio electrónico”. Tesis de grado, Universidad de El Salvador, 2006.

Guevara Parra, Valentina Loreto y María de los Ángeles Mufdi Guerra. “La evolución del concepto de contrato y su incidencia en los principales mecanismos de protección del acreedor insatisfecho”. Tesis de grado, Universidad de Chile, 2017.

Martínez, Samuel y Felipe Espinosa Casas. “Factores de riesgo en la seguridad jurídica para la celebración de contratos electrónicos en Colombia”. Tesis de grado, Universidad CES, 2019.

Orellana Colindres, Joselyn Jasmín, Claudia Beatriz Pardo Escobar y Karla Lizeth Ramírez Castro. “La prohibición de la Conciliación cuanto el Estado es parte en un proceso declarativo común”. Tesis de grado, Universidad de El Salvador, 2017.

Roa Zapata, Erika Fernanda y David Cuellar Bautista. “Evolución del comercio electrónico en Colombia en la última década”. Tesis de grado, Universidad La Salle, 2019.

Rodas Espinoza, Miguel Alberto. “Obligaciones profesionales de los comerciantes, especial referencia a la matrícula de comercio”. Tesis de grado, Universidad de El Salvador, 2006.

## REVISTAS

Alas, Gustavo. “El Comercio electrónico. Generalidades”, *Revista Jurídica Digital Enfoque Jurídico*, (2016), <https://enfoquejuridico.org/2016/05/10/el-comercio-electronico-generalidades/>

Aranguren Cárdenas, Gustavo Adolfo, Eucaris Becerre Henao y Adriana Hernández Ramírez. “La seguridad jurídica como escenario para la celebración de contratos estatales”, *Universidad Libre Seccional Pereira*, (2019): 1, <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/17436?locale-attribute=en>

Armas A., María Elena. “La tributación y el comercio electrónico”, *Revista Telos*, Vol. 8, n.3 (2006): 531, <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99318788011>.

Barroilhet Díez, Agustín. “Criptomonedas, economía y derecho”, *Revista Chilena de Derecho y Tecnología*, Vol. 8 n.1 (2019): 31, <http://dx.doi.org/10.5354/0719-2584.2019.51584>.

Defensoría del Consumidor. “Memoria de Labores 2019-2020”, *Gobierno de El Salvador*, (2020): 9.

Dentón Navarrete, Thalía. “El contrato como una de las fuentes particulares de las obligaciones”, *Revista Alegatos*, n°46 (2000): 639.

Esborraz, David Fabio. “Los alcances del contrato en el subsistema jurídico latinoamericano”, *Revista de Derecho de la Integración y Unificación del Derecho en Eurasia y en América Latina*, n.33 (2012): 201.

Fajardo López, Luis. “La firma electrónica en el derecho privado”, *Revista Jurídica de la Universidad Autónoma de Madrid*, (2001): 43.

Guerra Balic, Jaime. “La conclusión de contratos por medios informáticos”, *Revista Informática y Derecho*, n. 8 (1995): 100.

Menjívar, Juan Carlos. “Presentan demanda de inconstitucionalidad contra Ley de Comercio Electrónico”, *Revista Economía y Negocios*, <https://derechoynegocios.net/presentan-demanda-inconstitucionalidad-ley-comercio-electronico/>

Miranda Bonilla, Haideer. “El acceso a internet como derecho fundamental”, *Revista Jurídica IUS Doctrina*, n. 15 (2016): 9.

Miranda Serrano, Luis María y Javier Pagador López. “La formación y ejecución del contrato electrónico: Aproximación a una realidad negocial emergente”, *Revista Universidad de Córdoba*, n. 85 (2008): 82.

Pecoy Taque, Martín. “Delito en el comercio electrónico”, *Revista Prisma Jurídico*, Vol. 10 n.1 (2011): 210, <https://www.redalyc.org/pdf/934/93420939012.pdf>

Pineda Nebot, Carmen y Herbert Cristhiano Pinheiro de Andrade. “Perspectivas en políticas públicas”, *Revista Belo Horizonte*, vol. XI, n.21 (2018): 61.

Ramírez, Liberio Victorio y Guillermo Becerra Córdova. “Impacto de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Educación en la Educación”, *Revista Electrónica Calidad en la Educación Superior*, (2011): 120-135.

Ramos Herranz, Isabel. “Cheques electrónicos”, *Revista de Derecho Mercantil (RDM)*, n. 229, 1998): 1223.

Revista Empresarial & Laboral. “Falsificación de Documentos Digitales: Crimen de moda en la Web”, *Revista Empresarial*, acceso el 24 de mayo de 2021, <https://revistaempresarial.com/tecnologia/falsificacion-de-documentos-digitales-crimen-de-moda-en-la-web/>

Salgueiro, José Ovidio. “Contratación electrónica”, *Revista de Derecho Themis*, n.44 (2002): 260.

Ramírez, Liberio Victorio y Guillermo Becerra Córdova. “Impacto de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Educación en la Educación”, *Revista Electrónica Calidad en la Educación Superior*, (2011): 120-135

## **BLOGS**

Alberca Moreno, Miguel Marcos. “Criptomonedas y dinero electrónico”, Sánchez Garrido Abogados (blog), 01 de julio de 2019, <https://www.sanchezgarridoabogados.com/criptomonedas-y-dinero-electronico/>.

Banda, José. “Definición de Proveedor”. *Economía simple. Net (blog)*, 12 de septiembre de 2016, <https://www.economiasimple.net/glosario/proveedores>

Fernández Burgueño, Pablo. “Tipos y clasificación de contratos electrónicos” *Pablo F. Burguello (blog)*, 22 de junio de 2010, <https://www.pablofb.com/2010/06/tipos-y-clasificacion-de-contratos-electronicos/>.

López, Carlos. “Requisitos mínimos que una plataforma de firma electrónica debe cumplir en México” *Mifiel (blog)*, 26 de junio de 2017, <https://blog.mifiel.com/requisitos-minimos-plataforma-firma-electronica/>.

Pintado Pérez, Laura. “¿Certificado SSL para e-commerce? Unas iniciales importantes para la seguridad de tu tienda on line”, *Vitalinnova (blog)*, 06 de junio de 2020, <https://www.vitalinnova.com/certificado-ssl-para-ecommerce/>

STK Servicios Virtuales. “La legalidad de la grabación de las llamadas”, *STK (blog)*, 22 de agosto de 2019, <https://www.atenciondelamadas.net/la-legalidad-de-la-grabacion-de-las-llamadas/>.

Venturini, Guillermo. “¿Qué es la criptografía?”, *Tecnología +informática (blog)*, 10 de febrero de 2020, <https://www.tecnologia-informatica.com/que-es-la-criptografia>

## PUBLICACIONES PERIÓDICAS Y CONFERENCIAS

Abarca, Magaly. “Restaurante pagará más de \$15,000.00 como multa por difundir publicidad ilícita contra la mujer”. *Diario El Salvador* (12 de junio de 2021), <https://diarioelsalvador.com/restaurante-pagara-mas-15000-como-multa-por-difundir-publicidad-ilicita-contra-la-mujer/91897/>

Alemán, Uveli. “La DGA espera amanecer en enero de 2020 funcionando 100% con el Sistema electrónico, implementado de manera gradual desde 2018”. *Diario El Mundo* (07 de octubre de 2019), <https://diario.elmundo.sv/aduanas-funcionaran-de-forma-electronica-desde-enero-de-2020/>.

Alfaro, Karla. “Buscan digitalizar el intercambio de cheques”. *La Prensa Gráfica* (21 de enero de 2021).

Bracamonte, Ada. “¿Precio?: Inbox”. *La Prensa Gráfica* (13 de marzo de 2021), <https://www.laprensagrafica.com/opinion/Precio-Inbox-20210312-0149.html>

Ibarra, Leonel. “Comercio con bitcoin conquista playa El Zonte de El Salvador”. *La Prensa Gráfica* (22 de febrero de 2021).

Diario La Huella. “Capturan a sujetos que robaron a través de aplicaciones móviles”. *Diario La Huella* (25 de octubre 2021), <https://diariolahuella.com/capturan-a-sujetos-que-robaban-a-traves-de-aplicaciones-moviles/>

La Prensa Gráfica. “FGR abre una investigación por copia de sitio web LPG”. *La Prensa Gráfica* (22 de julio de 2015), <https://www.laprensagrafica.com/elsalvador/FGR-abre-una-investigacion--por-copia-de-sitio-web-LPG-20150722-0051.html>

Peñate, Susana. “Recomiendan al país firmar Convenio contra los ciberdelitos”. *Diario El Mundo* (14 de abril de 2021), <https://diario.elmundo.sv/recomiendan-al-pais-firmar-convenio-contra-los-ciberdelitos/>.

Quehl, Dania. “La Defensoría del Consumidor lanzó un programa para certificar plataformas electrónicas que cumplan la ley de derechos al comprador”. *Diario El Mundo* (22 de marzo de 2021), <https://diario.elmundo.sv/certificaran-sitios-de-comercio-electronico/>.

Reyes, Magdalena. “Usuarios pagarán por los impuestos al comercio electrónico”. *El Diario de Hoy* (18 de mayo de 2021).

Sperisen Yurt, Eduardo. “La OMC y el comercio electrónico”, *Prensa Libre* (04 de abril de 2019).

Vicente Blanco, Damaso Javier. “Medios electrónicos de pago y jurisprudencia competente en supuestos de contratos transfronterizos en Europa (Los criterios de competencia judicial del derecho comunitario europeo y su aplicación a las relaciones contractuales involucradas en medios electrónicos de pagos)”. Conferencia: Los medios electrónicos de pago: Problemas jurídicos. 276.

## SITIOS WEB

“ActualidadeCommerce: Que es y cómo funciona la pasarela de pago en ecommerce”, acceso el 18 de mayo de 2021, <https://www.actualidadecommerce.com/que-es-y-como-funciona-la-pasarela-de-pago-en-ecommerce/>. En El Salvador, las principales pasarelas de pago son: BAC Credomatic, Safety Pay, PayPal y 2Checkout.

“Aprendamos bien sobre los medios alternativos de resolución de conflictos”, Defensoría del Consumidor, acceso el 09 de julio de 2021, <https://www.defensoria.gob.sv/wp-content/uploads/2015/04/ABC.pdf>.

“Asamblea Legislativa: Aprueban ley para proteger datos personales en posesión de entidades públicas o privadas”, acceso el 26 de mayo de 2021, <https://www.asamblea.gob.sv/node/11202>.

“Asamblea Legislativa: Dictamen n°25, aceptando observaciones parcialmente”, acceso el 04 de junio de 2021, <https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/dictamenes/D1F3011C-FBEA-4EA2-ADC2-0240F262F454.pdf>

“Asamblea Legislativa: Por finalizar estudio del proyecto de Ley de Protección de Datos Personales”, acceso el 14 de junio de 2021, <https://www.asamblea.gob.sv/node/10977>.

“Avast Academy: Guía esencial del phishing: Cómo funciona y cómo defenderse”, acceso 24 de mayo de 2021, <https://www.avast.com/es-es/c-phishing>

“Banco de México: Transferencia electrónica de fondos (TEF)” acceso el 18 de mayo de 2021, <https://www.banxico.org.mx/sistemas-de-pago/tef-transferencias-banco-mexi.html>.

“Banco Finandina: Ventajas del comercio electrónico para cada tipo de negocio”, acceso el 17 de mayo de 2021, <https://www.bancofinandina.com/finanblog/noticias/2020/04/20/ventajas-del-comercio-electronico>.

“BBC NEWS: La bofetada de China a las criptomonedas que hizo desplomarse al bitcoin”, acceso el 21 de mayo de 2021, <https://www.bbc.com/mundo/noticias-57165797>.

“Bit2me Academy: ¿Qué es la criptomoneda Neo (Neo)?”, acceso 22 de mayo de 2021, <https://academy.bit2me.com/que-es-neo-criptomoneda/>

“Consortium legal: El comercio electrónico en Centro América, acceso el 02 de junio de 2021, <https://consortiumlegal.com/el-comercio-electronico-en-centroamerica/>

“Central América Data: La firma electrónica”, acceso el 03 de junio de 2021, <https://www.centralamericadata.com/es/tsearch?q=Firma+Electr%C3%B3nica>.

“Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional: Ley Modelo de la CNUDMI sobre Comercio Electrónico (1996)-Situación actual”, acceso 19 de junio de 2021, [https://uncitral.un.org/es/texts/ecommerce/modellaw/electronic\\_commerce/status](https://uncitral.un.org/es/texts/ecommerce/modellaw/electronic_commerce/status)

“CNUDMI: Guía de implementación de la facilitación del comercio”, acceso el 19 de junio de 2021, <https://tfig.unece.org/SP/contents/uncitral-model-law-ecommerce.htm>

“Defensoría del Consumidor: Defensoría del Consumidor otorga sello de garantía a sitios web de proveedores de bienes y servicios en comercio electrónico”, acceso el 08 de junio de 2021, <https://www.defensoria.gob.sv/defensoria-del-consumidor-otorga-sello-de-garantia-a-sitios-web-de-proveedores-de-bienes-y-servicios-en-comercio-electronico/>.

“Defensoría del Consumidor: Defensoría del Consumidor presenta plan de educación y difusión de derechos en comercio electrónico para la población”, acceso el 08 de junio de 2021, <https://www.defensoria.gob.sv/defensoria-del-consumidor-presenta-plan-de-educacion-y-difusion-de-derechos-en-comercio-electronico-para-la-poblacion/>

“Deloitte Legal Newsletter: Regulación del comercio electrónico en El Salvador”, acceso el 04 de junio de 2021, [https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/sv/Documents/legal/190918\\_LegalNews\\_ESP.pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/sv/Documents/legal/190918_LegalNews_ESP.pdf).

“Edix: URL”, acceso el 24 de noviembre de 2021, <https://www.edix.com/es/instituto/que-es-url/>

“Economipedia: Transferencia electrónica de fondos”, acceso el 18 de mayo de 2021, <https://economipedia.com/definiciones/transferencia-electronica-de-fondos.html>.

“Empresa actual.com: Criptomonedas: Qué son, ventajas y desventajas”, <https://www.empresaactual.com/criptomonedas-que-son-ventajas-y-desventajas/>

“Finanzas y Economía: Las 15 mejores criptomonedas que puedes adquirir en marzo de 2021” acceso 21 de mayo de 2021, <https://www.finanzas.com/las-15-mejores-criptomonedas-que-puedes-adquirir-en-marzo-de-2021>.

“FUSADES: Ley de Firma Electrónica. Seguridad jurídica en el ámbito electrónico”. acceso el 19 de junio de 2021, <http://fusades.org/publicaciones/Ley%20de%20Firma%20Electr%C3%B3nica%20seguridad%20jur%C3%ADdica%20en%20el%20ambito%20electr%C3%B3nico.pdf>

“IProup: Ethereum no tiene freno: Su capitalización de mercado ya sobrepasa a la de los gigantes del rubro financiero”, acceso 21 de mayo de 2021, <https://www.iproup.com/economia-digital/22830-ethereum-su-capitalizacion-supera-a-gigantes-financieros>.

“Mercado & Tendencias: El Salvador discute anteproyecto de ley para regular el e-commerce”, revistamyt, acceso el 29 de mayo de 2021.

“Ministerio de Hacienda: Mi empresa. Trámites empresariales en línea”, acceso el 04 de junio de 2021, <https://miempresa.gob.sv/ayuda/comerciante-individual/>

“OEA: Cibercrimen, 90000 millones de razones para perseguirlo. La OEA ha capacitado a más de 1500 jueces, fiscales, investigadores y creadores de políticas legislativas para combatir esta

amenaza”, acceso 27 de mayo de 2021, [https://www.oas.org/es/centro\\_noticias/comunicado\\_prensa.asp?sCodigo=C-063/16](https://www.oas.org/es/centro_noticias/comunicado_prensa.asp?sCodigo=C-063/16).

“Researchgate: La Seguridad jurídica en las transacciones electrónicas. Problemas jurídicos de la contratación vía electrónica, caso Cuba”, acceso 24 de junio de 2021, <https://www.researchgate.net/publication/338801619> La seguridad jurídica en el comercio electrónico

“Roberto Espinosa: Comercio electrónico. Tipos, plataformas y ventajas”, acceso el 15 de mayo de 2021, <https://robertoepinosa.es/2020/04/13/comercio-electronico>.

“Uanataca: Uanataca El Salvador, primer proveedor de firma electrónica del país”, acceso el 12 de junio de 2021, <https://web.uanataca.com/sv/blog/eventos/servicios-de-firma-electronica-en-salvador>.

“Universidad Politécnica de Valencia: ¿Qué es un certificado digital?”, acceso 05 de junio de 2021, <https://www.upv.es/contenidos/CD/info/711545normalc.html>

“Transparencia: Guía del Archivo de la Defensoría del Consumidor”, acceso el 21 de junio de 2021, <http://www.transparencia.gob.sv>.

“Transparencia: Defensoría del Consumidor”, acceso el 09 de julio de 2021, <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/dc/services/580>.

“Tigo: Términos y condiciones de la página web”, acceso el 23 de julio de 2021, <https://www.tigo.com.sv/legales#tigo-terminos-y-condiciones-de-la-pagina-web>

“WhatsApp: Condiciones de servicio WhatsApp”, acceso el 23 de julio de 2021, <https://www.whatsapp.com/legal/terms-of-service#Cer2Q4nfRNoue4U2T>

<http://ap.ohchr.org> > [dresdec](#) > [A\\_HRC\\_20\\_L13](#)

<https://brechacero.com/la-importancia-de-las-tic-fue-la-leccion-mas-importante-que-dejo-la-pandemia/>

<https://firmaelectronica.minec.gob.sv/>

<https://www.asamblea.gob.sv>

<https://www.iseade.edu.sv/>

<https://www.juanandresorrego.cl/apuntes/teor%C3%ADa-del-contrato-y-contratos-en-particular/>

<https://medium.com/@carl.d/historia-del-internet-en-el-salvador>

<https://www.siget.gob.sv/evolucion-del-mercado-de-telecomunicaciones-en-el-salvador/>



## SENTENCIAS

Cámara Primera de lo Civil de la Primera Sección del Centro. *Sentencia estimatoria*, Referencia: 2.RN-2012. El Salvador: Corte Suprema de Justicia, 2013.

Cámara Segunda de lo Civil de la Primera Sección del Centro. *Sentencia de Apelación*, Referencia 11-4C-13-A. El Salvador: Corte Suprema de Justicia, 2013.

Cámara de la Tercera Sección del Centro de San Vicente. *Sentencia*, Referencia: 6-3-C-O-2011. El Salvador: Corte Suprema de Justicia, 2013.

Cámara de la Tercera Sección del Centro de San Vicente. *Sentencia*, Referencia: C-17-O-2013-CPCD. El Salvador: Corte Suprema de Justicia, 2013.

Cámara Tercera de lo Civil de la Primera Sección del centro. *Sentencia*, Referencia: 9-ID-16. El Salvador: Corte Suprema de Justicia, 2016.

Consejo Directivo de la Superintendencia de Competencia. Resolución, referencia SC-014-S/ON/R-2019/res.19/06/2019. El Salvador: Superintendencia de Competencia, 2019.

Sala de lo Civil. *Sentencia de Casación*, Referencia 230-CAC-2010. El Salvador: Corte Suprema de Justicia, 2015.

Sala de lo Civil. *Sentencia de Casación*, Referencia: 124-CAM-2017. El Salvador: Corte Suprema de Justicia, 2017.

Sala de lo Civil, Sentencia de Casación. Referencia 493-CAC-2016. El Salvador: Corte Suprema de Justicia, 2017.

Sala de lo Constitucional. *Sentencia de Inconstitucionalidad*, Referencia: 127-2007. El Salvador: Corte Suprema de Justicia, 2012.

Sala de lo Constitucional. *Sentencia de Amparo*, Referencia: 356-2012. El Salvador: Corte Suprema de Justicia, 2014.

Sala de lo Constitucional. *Sentencia de Inconstitucionalidad*, Referencia: 109-2013. El Salvador: Corte Suprema de Justicia, 2016.

Sala de lo Contencioso Administrativo. *Sentencia*, Referencia: 386-2009. El Salvador: Corte Suprema de Justicia, 2015.

Superintendencia del Sistema Financiero. Resolución OIR, referencia OIR. SFF-0022/2017. EL Salvador: Superintendencia del Sistema Financiero, 2017.

Tribunal Sancionador. Resolución, Referencia: 336/2009. El Salvador: Defensoría del Consumidor, 2009.