



**FACULTAD DE POSTGRADO
TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN**

**CONTROVERSIAS CONTRACTUALES EN EL COMERCIO
ELECTRÓNICO EN HONDURAS**

**SUSTENTADO POR:
FERNANDA RAFAELA FLORES VEROY
CÉSAR ISAAC ÁLVAREZ VALLECILLO**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE
MÁSTER EN
DERECHO EMPRESARIAL**

TEGUCIGALPA, FRANCISCO MORAZÁN, HONDURAS, C.A.

DICIEMBRE, 2017

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE POSTGRADO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

MARLON ANTONIO BREVÉ REYES

SECRETARIO GENERAL

ROGER MARTÍNEZ MIRALDA

DECANO DE LA FACULTAD DE POSTGRADO

JOSÉ ARNOLDO SERMEÑO LIMA



FACULTAD DE POSTGRADO

CONTROVERSIAS CONTRACTUALES EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO EN HONDURAS.

**Fernanda Rafaela Flores Veroy
César Isaac Álvarez Vallecillo**

Resumen

Nuestro trabajo de Tesis es un documento que orienta a todas aquellas personas, considerados como usuarios contratantes por medios electrónicos, en el cual podrán encontrar ventajas, beneficios o recomendaciones que deben tomar en cuenta para realizar cualquier transacción a través del Internet. A su vez, como en toda situación, daremos a conocer cuáles son los problemas o controversias que se pueden suscitar, ante quién se pueden interponer para darle situación y cuáles serían las técnicas que se pueden poner en práctica en los contratos para evitar estas controversias.

También uno de los principales aportes de esta investigación es socializar la importancia que tiene conocer el marco legal que aborda sobre este tema, sus características y sacar datos estadísticos de cuánta es la población que hace uso de este medio, facilitando así, las relaciones comerciales e incrementando o fortaleciendo la economía de nuestro país.

Palabras claves: Comercio Electrónico, Firma Electrónica, controversias, soluciones.



GRADUATE SCHOOL

CONTRACTUAL DISPUTES IN ELECTRONIC COMMERCE IN HONDURAS.

**Fernanda Rafaela Flores Veroy
Cesar Isaac Álvarez Vallecillo**

Abstract

Our thesis work is a document that guides all those people, considered as contracting users by electronic means, in which they can find advantages, benefits or recommendations that must be taken into account to carry out any transaction through the Internet. At the same time, as in any situation, we will make known what are the problems or controversies that may arise, before whom can be interposed to give it a situation and what would be the techniques that can be put into practice in the contracts to avoid these controversies.

Also one of the main contributions of this research is to socialize the importance of knowing the legal framework that addresses this issue, its characteristics and statistical data on how much is the population that makes use of this medium, thus facilitating business relationships and increasing or strengthening of the economy of our country.

Keywords: Electronic Commerce, Electronic Signature, controversies, solutions.

DEDICATORIA

A Dios, mi Todopoderoso, quien me ha llenado de sabiduría, conocimiento y pensamientos razonables para poder culminar este largo camino profesional; me permitió esforzarme y ser orgullo para mis seres queridos.

A mis maravillosos padres, Fernando Flores López y Mercedes Veroy Santamaría, por su ejemplo, amor y apoyo incondicional, porque me han brindado seguridad, me formaron con valores y principios cristianos, me hicieron una mujer visionaria en la vida y siempre han estado al pendiente de mis metas y planes.

Fernanda Rafaela Flores Veroy

A Dios, mi Todopoderoso, quien me ha llenado de sabiduría, conocimiento y pensamientos razonables para poder culminar este largo camino profesional; me permitió esforzarme y ser orgullo para mis seres queridos.

A mis maravillosos padres: Julio Cesar Álvarez y Erlinda Suyapa Vallecillo, hermanas Julia Waleska Alvarez Vallecillo y Keren Jackeline Alvarez Vallecillo e hijas Kensy Xiomara Alvarez Mendez y Allison Elizabeth Alvarez Lopez y por su ejemplo, amor y apoyo incondicional, porque me han brindado seguridad, me formaron con valores y principios cristianos, me hicieron una hombre de bien y visionario en la vida y siempre han estado al pendiente de mis metas y planes.

Cesar Isaac Álvarez Vallecillo

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios, nada fuera sin Él, por guiarme siempre y darme dirección para tomar las mejores decisiones; al igual que a mi familia: padres y hermanos, quienes han estado ofreciéndome lo mejor de ellos de manera imprescindible.

También quiero ofrecer mi gratitud a mis compañeros maestrantes, con quienes interactué estos últimos años, compartiendo momentos de crecimiento tanto personal como profesional; a la vez agradezco a la: Abogada Ana Julia Núñez Maradiaga, por brindarme sus aportes en cada parte de mi trabajo de investigación.

Fernanda Rafaela Flores Veroy

Agradezco primeramente a Dios, nada fuera sin Él, por guiarme siempre y darme dirección para tomar las mejores decisiones; al igual que a mi familia: padres y hermanos, quienes han estado ofreciéndome lo mejor de ellos de manera imprescindible.

También quiero ofrecer mi gratitud a mis compañeros maestrantes, con quienes interactué estos últimos años, compartiendo momentos de crecimiento tanto personal como profesional; a la vez agradezco a los docentes de la maestría, que se esforzaron por transmitirnos conocimientos y experiencias ya vividas, en especial a la Abogada Ana Julia Núñez Maradiaga, por brindarme sus aportes en cada parte de mi trabajo de investigación.

Cesar Isaac Álvarez Vallecillo

Índice

DEDICATORIA	viii
AGRADECIMIENTO	ix
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 Introducción.	1
1.2 Antecedentes del problema.....	2
1.3 Definición del problema.	5
1.3.1 Enunciado del problema.	5
1.3.2 Formulación del problema.....	6
1.3.3 Preguntas de investigación.	6
1.4 Objetivos del proyecto.	7
1.4.1 Objetivo general.	7
1.4.2 Objetivos específicos.....	7
1.5 Justificación.	7
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	10
2.1 Conceptualización.....	11
2.2 Análisis de la situación actual.	17
2.2.1 Análisis del macro-entorno.	17
2.2.2 Análisis del micro-entorno.	45
2.2.3 Análisis interno.....	48
2.3 Teoría del Sustento.	51
2.4 Marco Legal.	52
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....	53
3.1 Operacionalización de las Variables.	54
3.2 Enfoque y Métodos.....	56
3.3 Diseño de la Investigación.....	56
3.3.1 Población.	57
3.3.2 Muestra.	57
3.3.3 Empresas que realizan Comercio Electrónico.	58
3.4 Técnicas e Instrumentos.	58
3.4.1 Técnicas.	58
3.4.2 Proceso de Validación de los Instrumentos.	59
3.5 Fuentes de Información.	59
3.5.1 Fuente Primaria.....	59

3.5.2 Fuentes Secundarias.....	60
3.6 Limitación del Estudio.....	60
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS.....	61
4.1. Investigación documental.....	61
4.2 Análisis de Resultados mediante Figuras de Medición.....	63
4.2.1 Investigación documental denominada entrevista.....	73
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	76
5.1 CONCLUSIONES.....	76
5.2 RECOMENDACIONES.....	78
CAPÍTULO VI. PROPUESTA.....	80

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.

En la actualidad existen distintos temas que están causando gran impacto en la sociedad y profundizaremos esta tesis sobre las controversias que surgen con respecto al comercio electrónico, se puede detallar en el presente capítulo: cuáles son algunas de las situaciones que se presentan en este tema que en nuestra sociedad ha cobrado mucho auge y se ha vuelto una de las soluciones fáciles para poder comercializar los productos de primera necesidad y a su vez los productos suntuarios que se requieren por los usuarios finales de estos.

1.1 Introducción.

En el ámbito empresarial de nuestro país, un tema muy interesante es la contratación por medios electrónicos, la cual se efectúa a través de un conjunto de redes digitales que facilitan la comunicación entre ordenadores para transmitir datos, descartando la utilización de un medio material para sustentarlo. Es imprescindible destacar que el sector empresarial ha utilizado el comercio electrónico sin conocer precedentes relativos a las ventajas y desventajas debido a la falta de socialización del tema.

Por la razón antes expresada, surgió la necesidad de implementar un ordenamiento jurídico encargado de regular el Comercio a través de medios electrónicos, debido a la alta demanda de nuestra población empresarial, fue así que se crearon las siguientes normas jurídicas: Decreto 149-2013, publicado en el Diario Oficial La Gaceta No. 33,301 del 11 de diciembre del 2013 contentivo de la Ley sobre Firmas Electrónicas y Decreto 149-2014 , publicado en el Diario Oficial La Gaceta No. 33,715 del 27 de abril del 2015 contentivo de la Ley sobre Comercio Electrónico y sus respectivos Reglamentos, leyes poco conocidas y por tal razón: controvertidas, que han permitido revolucionar el Comercio Electrónico.

Desprendiendo de forma concreta y desde un punto de vista subjetivo los siguientes problemas: a) Conocimiento escaso por falta de capacitación y socialización en la población empresarial de las leyes anteriores b) Por otra parte, existe un sector de la población empresarial que aún y con conocimiento de las leyes que rigen el Comercio Electrónico demuestran temor a ponerlas en práctica previniendo formar parte de experiencias negativas, sustentándose en la inseguridad jurídica de nuestro país.

1.2 Antecedentes del problema.

El Comercio Electrónico tiene su origen en los Estados Unidos en la década de los 60's, mediante transacciones electrónicas e intercambio de información comercial a través de ordenadores (computadoras) y es en el año 1996 que surge en nuestro país la Dirección del Sistema Electrónico del Comercio (DISELCO), como representante de la Global Language of Business (GS1), organización creada por la Cámara de Comercio de Tegucigalpa y de Cortés; después de este acontecimiento es que surge la primera transacción de comercio electrónico entre una empresa de origen hondureño con una empresa estadounidense llamada e-commerce, cuya actividad consistía en la venta de productos 100% naturales para los diferentes tratamientos y fabricación de medicinas. Siendo a partir de ese momento, que se comienza a difundir los medios electrónicos como instrumento para desarrollar actividades mercantiles.

En Honduras se inició la práctica del Comercio Electrónico de forma anticipada a su regulación jurídica ya sea a través de compras por internet y la utilización de tarjetas de crédito o débito, que son mecanismos donde se hace uso de dinero electrónico, siendo innecesaria la representación del dinero por medio del papel; y es hasta el año 2013 que surge en nuestro ordenamiento la primera ley referente al tema, Ley de Comercio Electrónico, la cual regula de esta forma todo tipo de información en forma de mensaje de datos, utilizada en el contexto de actividades comerciales, con excepción de las

obligaciones asumidas por el Estado en virtud de convenios o tratados internacionales y sin perjuicio de lo dispuesto en otras normas que tengan como finalidad la protección de la salud y seguridad pública, la salvaguarda de la defensa nacional, los intereses del consumidor, el régimen tributario y complementa la normativa reguladora de defensa de la competencia.

En transacciones de comercio electrónico, lo más fácil sería que comprador y vendedor acudan a una tercera parte de confianza, conocida como autoridad de certificación, para garantizar la autenticación. Surge el problema de la autenticación de las propias autoridades de certificación. Aparecen problemas interesantes tanto para protegerse frente al robo del dinero, como para evitar el pago de más de un producto con el mismo dinero (copias).

Nos encontramos ante un tema que, lastimosamente no se ha puesto en práctica en nuestro país siguiendo los lineamientos que exigen las leyes, ya que en las mismas existen vacíos legales, porque no se explican detalladamente los conceptos y si existiera un conflicto de qué manera se resolvería y ante qué ente regulador, y estamos tan atrasados porque fue hasta este año que pudo nombrarse al Banco Central de Honduras como la primera Autoridad Certificadora de Firmas Electrónicas, considerando que la Ley que rige esta situación se publicó en el año 2013.

El Comercio Electrónico en Honduras es sólo uno de los indicadores que reflejan que la cultura online está teniendo un crecimiento importante en el país Centroamericano. Este crecimiento no sólo lo refleja por las compras online. Para mediados del 2015, Honduras ya superaba los 2 Millones de usuarios de Redes Sociales, (más del 25% de la población total) según el más reciente Estudio de **Redes Sociales iLifebelt** (Melgar, 2016). Además, el sitio Statista (es.statista.com, 2014) refleja que para 2014, Honduras

ya reportaba 7.7 millones de usuarios de teléfonos celulares, y podemos asumir con toda confianza que esta cifra ha ido en constante crecimiento.

Sólo en Honduras existen poco más de 10 empresas dedicadas a ser ese puente entre tiendas en Estados Unidos y consumidores en el país Centroamericano. Empresas como G-Box Mall y TransExpress tienen el modelo de negocio de recepción, transporte y entrega de bienes comprados en tiendas como Amazon, Apple Store, Old Navy, Zappos, Macy's entre otras.

En Honduras, el Comercio Electrónico no sólo ocurre en compras en tiendas norteamericanas. El número de comercios locales que adoptan sistemas de pago online también está creciendo. Entre ellos podemos mencionar: El Instituto de Turismo, Ferretería Monterroso, 11playerStore, ChimmyChurry, OferTel, Pizza Hut, Diunsa, Unitec, Comercial Larach, La Prensa, Cinemark, La Curacao, entre otros. Dentro de estos, Pizza Hut Honduras tiene uno de los mejores sistemas de e-commerce implementado tanto en su plataforma web como en el App para dispositivos móviles.

Según la revista online Estrategia y Negocios, debido a que las compras online han incrementado considerablemente en Honduras y el mundo, en 2009 el Estado suscribió la Convención sobre la Utilización de las Comunicaciones Electrónicas en los Contratos Internacionales y en abril de 2015 puso en vigencia la Ley de Comercio Electrónico (Decreto 149-2014).

Aunque aún la ley aprobada hace algunos años aún debe desarrollarse, es necesario señalar que Honduras es uno de los pocos países de Centroamérica y El Caribe en donde el comercio electrónico se encuentra amparado y regulado por la ley. Según Central América Data, mediante este marco legal, se incentiva la generación de microempresas porque permitirá la creación de negocios con reducción de gastos operativos.

Otro de los beneficios del comercio electrónico es que se impulsa el surgimiento de nuevos negocios mediante la eliminación de los gastos de alquiler de espacios físicos para operar. Esto es especialmente importante considerando que tener un espacio físico, también implica gastos relacionados, como seguridad, gastos de energía, empleados, energía eléctrica, etc.

1.3 Definición del problema.

En Honduras el tema de comercio electrónico ha sido fundamental para poder generar un progreso sustentable a muchas de las empresas que en la actualidad carecen de espacios físicos o de almacén, para poder contener todos los productos que desean comercializar; es por ello la necesidad de implementar el comercio electrónico para la comercialización de los mismos, en nuestro país este tema ha causado un auge en virtud que las empresas poseen una forma nueva de realizar los negocios sin necesidad de tener a las partes contratantes físicamente en un lugar determinado y a su vez evitando generar más gastos a la empresa en los distintos temas de movilización de personal para realizar transacciones que se pueden realizar directamente utilizando el comercio electrónico para lo cual es importante y necesario conocer que es realmente el comercio electrónico y es por ello que determinamos en esta tesis definir desde he inicio lo que es el significa de Comercio Electrónico y que elementos surgen dentro del comercio electrónico.

1.3.1 Enunciado del problema.

Es notoria la problemática que existe cuando la sociedad hondureña carece de información, capacitación y conocimiento de las ventajas de la contratación electrónica en vista que estos métodos de comercio son más rentables más fáciles y menos engorrosos para realizar transacciones de cualquier tipo, en nuestro país es necesario que con el tema de la globalización, Honduras esté a la vanguardia de las nuevas formas de comercio que existen en virtud que se vuelve indispensable realizar formas de comercio más expeditas y menos onerosas para tener una mayor competitividad con los demás países de la región.

En nuestro país el estado por su parte podemos decir que no ha apoyado tal situación, en cuanto a la tardanza que tuvo para crear las leyes que rigen el comercio electrónico en nuestro país, así como sus respectivos reglamentos. Lo ideal es buscar soluciones, promoviendo capacitaciones o inducciones, y socializándolas para que, tanto los profesionales del Derecho, empresarios o cualquier otro ciudadano prefiera utilizar los medios electrónicos o dar el consentimiento a través de la firma electrónica en cada negociación que realicen por lo cual consideramos enérgicamente que se debe plantear mayores desafíos por parte del estado para la sustentación de elementos que ayuden a la facilitación y expansión de este fenómeno que se ha vuelto indispensable para poder comercializar los productos de una manera más expedita y con menores costos de producción y toso esto con el fin primordial de abaratar costos a los consumidores finales en cada localidad del mundo. .

1.3.2 Formulación del problema.

¿Cuáles son las controversias que surgen en la contratación del comercio electrónico, considerando el efecto jurídico y elementos que conllevan a realizar este tipo de comercio de manera segura con la implementación de la firma electrónica en Honduras?

1.3.3 Preguntas de investigación.

a. ¿Qué es la contratación y firma por medios electrónicos y qué mecanismos se valoran para la implementación y aplicación de las mismas en el sector empresarial en virtud de su relevante importancia?

b. ¿Existe seguridad al momento de la implementación de la firma electrónica y qué elementos ayudarán a que ésta pueda comprobarse en un Tribunal competente y cuál es el límite de la seguridad jurídica que ésta nos brinda?

c. ¿Qué efectos jurídicos produce la contratación a través de medios electrónicos, qué controversias pueden suscitarse y ante qué institución podemos acudir para darle soluciones a los mismos cuando se haya contratado o se entregan objetos distintos a lo contratado?

1.4 Objetivos del proyecto.

1.4.1 Objetivo general.

Identificar las controversias que surgen en la contratación electrónica, considerando las cláusulas de los contratos celebrados a través del Internet, para buscar las posibles soluciones, orientados por una institución especializada en la materia para brindar seguridad jurídica y garantizando un buen impacto en la economía del país.

1.4.2 Objetivos específicos.

a. Identificar si efectivamente se está aplicando la firma y la contratación electrónica en Honduras y verificar si es aplicada en algún sector de nuestra sociedad.

b. Analizar la existencia de la seguridad que se debe tener al momento de utilizar la firma electrónica para que surta efectos jurídicos como forma de contratación.

c. Determinar el impacto que produce el comercio electrónico y las controversias que se suscitan en este tipo de contratación y ante quién se dirimen estos conflictos.

1.5 Justificación.

En Honduras el tema de Comercio Electrónico se constituye como una de las herramientas más efectivas que debe implementar una empresa para agilizar sus negociaciones; permitiendo reducir los recursos económicos gastados para evitar la movilización de las partes contratantes y perfeccionar el proceso, a su vez brindando seguridad jurídica.

Nuestra investigación amerita profundizar que los sistemas electrónicos utilizados en una contratación pueden ofrecer una mejora continua a la productividad,

optimizando el factor tiempo y humano; cuando se menciona el factor tiempo es porque se acortan las distancias geográficas y el factor humano, es cuando se simplifican los procesos, se da una ampliación en los mercados y se valoriza más a cada parte contratante.

Cabe mencionar que un beneficio notable y una gran ventaja que puede surgir es el alcance social que tiene esta investigación, ya que permite involucrar empresas de Honduras con empresas de todo el mundo, las cuales están en un más alto nivel de implementación de procesos; y esto aumentará la inversión extranjera en nuestro país.

En la actualidad nuestro sistema legislativo cuenta con una Ley de Comercio Electrónico al igual que una Ley de Firmas Electrónicas, de las cuáles por su gran importancia, se ha generado por parte del Estado un interés genuino de facilitar la implementación de esta forma de comercio creando los medios para que las empresas puedan realizar operaciones transnacionales y con esto ayudar al crecimiento en el producto interno bruto.

A su vez consideramos que el gobierno de Honduras ha realizado, a través del Banco Central, una gran inversión en la certificación de la firma electrónica para poder con esto implementar los medios electrónicos que den seguridad jurídica a los empresarios o usuarios para poder atraer la inversión.

En nuestro medio encontramos muchas empresas nacionales que han tenido un crecimiento importante con la implementación de estos, los cuales agilizan los procesos y ayudan a tener mayores ganancias.

Consideramos que Honduras ha avanzado mucho con respecto a esta contratación generando un ambiente de confianza a los actuales usuarios de este tipo de sistema y eliminando las limitaciones existentes en los asuntos tecnológicos que por lo largo de los

años ha existido y todo esto con el fin primordial de realizar el traspaso del papel físico a los mensajes de datos electrónicos.

Es necesario destacar que Honduras ha realizado procesos que han ayudan al mejoramiento, puesto que ocupa seguir creciendo y avanzando en este tema para poder generar comercio, como todos sabemos el comercio no es un tema nuevo, más bien, es un tema que desde hace mucho tiempo se da en virtud es necesario abrir fronteras para poder generar riquezas en el caso específico de Honduras hasta el dos mil quince tenía un repunte significativo en el tema de comercio electrónico en virtud que el mismo genera en la actualidad mayor confianza entre los usuario en vista que también existe una firma certificadora que avala este proceso a través de la firma electrónica el cual brinda mayor comodidad para poder consumir los productos de primera necesidad como también aquellos que se han denominado suntuarios , de los cuales la mayoría son traídos del exterior y por lo cual implementar este tipo de política de comercio brinda una mayor facilidad para poder obtener los mismos .

El tema de la globalización es un tema que también pone al estado en una situación en la cual debe de implementar este tipo de políticas de comercio como una necesidad primordial puesto que este necesita incrementar sus fuentes de ingresos con la captación de mayores recursos y generación de empleo por lo cual es latente la necesidad de generar formas nuevas de comercializar y pues esta es una forma fácil de realizar este proceso.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.

El presente capítulo contiene un contexto de ideas, perspectivas y conocimientos que permiten apreciar el análisis de la situación actual del tema de estudio. A través del contenido expuesto a continuación, se describirán las controversias que se suscitan en el ámbito del comercio electrónico, los efectos jurídicos que esto conlleva y, lo que respecta a la firma electrónica para lo cual también haremos mención de algunas características como de la legislación aplicable, ventajas y desventajas del Comercio Electrónico, etc. Estas conceptualizaciones deben ser analizadas con el fin de determinar las causas por las cuales el comercio electrónico se debe utilizar en cualquier país de la región.

En un mundo globalizado y con los constantes avances en tecnología, el comercio en Honduras debe estar a la vanguardia con los actuales cambios en la economía y en las nuevas formas de realizar transacciones. Estos métodos se determinan por la necesidad existente de generar una mayor eficacia y eficiencia de los recursos. Las controversias en el comercio electrónico es un tema que requiere darle la mayor relevancia posible, en vista que en nuestro país se necesita la generación de nuevos avances o estrategias para fomentar una mejor economía, a través de este medio alternativo y no habitual de instaurar procedimientos de seguridad que se establecen para la implementación del mismo, así como lo destacan los diarios de mayor circulación en el país. (Rivera, 2019).

También es importante mencionar que, en Honduras como en el mundo, actualmente globalizado, el comercio electrónico o e-commerce ha generado un gran cambio en el sector empresarial, en lo particular en la zona norte (Prensa, 2016) de nuestro país donde ha crecido este tipo de contratación, utilizan este método, puesto que genera una mayor rentabilidad en los comercios debido a que pueden reducir los gastos generales de representación, por concepto de alquiler y otros que se realizan para negociaciones con el fin de generar un mayor lucro económico para la empresa como lo menciona el

Abogado Jorge Roberto Maradiaga en su libro “El Comercio Electrónico” (Maradiaga, El Comercio Electrónico, 1999), en la página 5, párrafo cuarto, explica que en el marco globalizado que vivimos y de cara al nuevo milenio, los hondureños bajo ninguna circunstancia podemos permanecer indiferentes ante tal fenómeno, por ende se plantea como un imperativo insoslayable el conocimiento no técnico de la informática sino el andamiaje jurídico, mismo del cual se dispone ya, a nivel internacional, justamente a través de entes especializados de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) todo esto con el fin primordial de ayudar a las naciones a actualizarse en el tema del uso de medios electrónicos; algunos juristas mencionan que el comercio electrónico en la actualidad ha tenido un repunte importante en las economías tanto del norte como del sur y Centro América, esto lo podemos ver en un informe realizado en el año dos mil quince por el e-commerce, en donde se destacan cifras muy importantes en lo que respecta al crecimiento del comercio electrónico. (E-commerce, 2015).

Como antecedentes de Internet y del Comercio Electrónico encontramos que los actuales procesos de integración económica que se dan entre los países, contemplan al comercio como la parte más importante en la creación de los bloques económicos. Esta conformación de bloques no resultaría novedosa si el interés primordial no tuviera claros y evidentes tintes comerciales, lo cual es al fin y al cabo el objetivo, sin embargo, es patente la dificultad que presenta el separar al comercio como algo independiente de la vida económica de un Estado o nación, pues buena parte del desarrollo económico se debe en gran medida a ese importante rubro.

2.1 Conceptualización.

Para efectos de esta tesis utilizaremos el siguiente glosario de palabras para poder determinar el significado de las mismas su uso y acepción y de esta forma tener una mayor comprensión de las palabras utilizadas en esta tesis.

Firewall. Serie de redes de seguridad que sirven para controlar y filtrar el acceso a servicios web.

FTP (File Transfer Protocol).

File Transfer Protocol. Protocolo de transferencia de archivo que se utiliza para transferir un archivo de un ordenador desde un lugar a otro.

Frame. Capacidad de un documento HTML para subdividirse en diferentes ventanas independientes.

Freeware. Aplicaciones que pueden obtenerse directamente en Internet y que no es necesario pagar por su utilización.

Foro. Intercambio de opiniones sobre un tema de discusión en la red.

GIF con animación. Secuencia de imágenes que dan la impresión de movimiento.

Grupo de afinidad. Grupo de personas interesadas en temas similares que han sido identificadas para ofrecerles aplicaciones y servicios específicos.

HelpDesk. Servicio de ayuda para la resolución de dudas y problemas referentes a la utilización de un producto o servicio.

Hipertexto. Texto vinculado electrónicamente con otros documentos, a los que se puede acceder haciendo click en la palabra que sirve de vínculo.

Hit. Define cada vez que un banner aparece en la pantalla del usuario. Se utiliza como medición del impacto publicitario. Recibe también el nombre de impresión.

Hosting. Servicio mediante el cual una empresa se encarga de gestionar las páginas web de otras empresas, incluyendo el hardware, el software y las comunicaciones.

Housing. Servicio mediante el cual una empresa se encarga de gestionar las conexiones a Internet de un ordenador de otra empresa. El servicio suele incluir la sala

donde se sitúa el ordenador, la alimentación eléctrica, las comunicaciones, sistemas de extinción y vigilancia del centro.

HTML. Hyper Text Markup Language. Formato de texto electrónico caracterizado por poder vincular otros textos a través de enlaces.

HTTP. Protocolo de transporte de hipertexto (Hypertext Transport Protocol). Conjunto de reglas pactadas entre sistemas para la transmisión de hipertextos.

Identidad de usuario. Clave elegida por el comprador al abrir una cuenta y que junto con su contraseña le identifica de forma inequívoca.

Impresión. Define cada vez que un banner aparece en la pantalla del usuario. Se utiliza como medición del impacto publicitario. Recibe también el nombre de hit.

Interfaz~Lugar de encuentro entre usuario y ordenador. Por ejemplo, la interfaz de un ordenador es su pantalla. Genéricamente es el medio de encuentro entre dos puntos.

Internet. Red electrónica mundial que interconecta a miles de redes y millones de usuarios de ordenadores.

Intranet. Red de comunicaciones interna y privada que permite a todas las personas de una empresa u organización tener acceso a información y transmitir documentos de una manera similar a la que se aplica en Internet o en la World Wide Web.

ISDN (RDSI). Integrated Services Digital Network (Red Digital de Servicios Integrados). Es un servicio de telecomunicaciones capaz de transmitir multimedia por las líneas telefónicas a alta velocidad.

JAVA. Lenguaje de programación desarrollado por Sun Microsystems que puede ser ejecutado en cualquier sistema operativo.

Kbasefree. Herramienta que puede ser usada en Internet e Intranet que permite la creación de documentación basada en web y manuales desde los archivos de texto.

Link. Enlace que permite acudir al usuario desde el lugar de la red en el que se encuentra situado a otro lugar haciendo clic en el link o icono que lo señala.

Market Place. Sitio en la red donde se ofrece la posibilidad de que las empresas intercambien sus bienes y servicios.

Micropagos. Aquellos pagos generados en el comercio electrónico que no superan los diez dólares.

Modelo de Comprador. Modelo de comercio electrónico en el que el comprador solicita ofertas según sus necesidades, y los diferentes vendedores le responden con sus ofertas.

Modelo de Intermediario. Modelo de comercio electrónico en el que una tercera parte crea un sitio web que facilita la comunicación entre compradores y vendedores según las necesidades de ambos.

Modelo de Vendedor. Modelo de comercio electrónico en el que el vendedor ofrece su catálogo de productos y es el comprador el que busca cual es el que más le conviene.

Netcheque (Cheque de Red). Cheque Virtual que puede ser enviado por e-mail. El netcheque utiliza un sistema de firma electrónica y una vez depositado el cheque, los fondos son traspasados de la cuenta del que ha enviado el cheque a la cuenta del receptor.

Nombre de Dominio. Identificador en forma de texto que se corresponde con una dirección o un grupo de direcciones IP (ejemplo: www.infonegocio.com).

Opciones (options). Característica de la Back Office donde el comerciante define las opciones que son ofrecidas con sus productos como color, tamaño, forma, etc.

Página Vista Herramienta de medición de audiencias de una página web. Consiste en contar el número de veces que una página web es visitada por los usuarios.

Portal de Internet. Sitio de Internet o Web site en el que se ofrecen una serie de servicios al usuario. Entre los servicios con los que suele contar figuran un buscador, servicio de noticias, e-mail gratuito, chat, comunidades virtuales, etc.

Portal de Negocios Horizontal. Portal de Internet que ofrece contenidos y servicios dirigidos al mundo de la empresa o profesional en general con un enfoque amplio.

Portal de Negocios Vertical. Portal de Internet que ofrece contenidos y servicios específicamente dirigidos a un sector empresarial o un colectivo de profesionales de un área concreta de la empresa.

Portal de Intranet. Portal dirigido a los empleados de una empresa o corporación, al que pueden acceder para obtener información y aplicaciones de uso interno.

Portal de Extranet. Portal dirigido a miembros que no pertenezcan a la empresa pero que estén relacionados con ella (clientes, proveedores, accionistas de la empresa, etc.). Proporcionan información y acceso a sus productos y servicios así como información relativa a la compañía.

Proxy. Servidor que sirve en las organizaciones como caché o como cortafuegos (firewall).

Quickbuy-links. Links que permiten al usuario desplazarse en la web al lugar en el que pueden realizar la compra rápidamente.

Real-time credit card processing (Procesamiento de tarjetas de crédito en tiempo real). Autorización de la tarjeta de crédito mientras el comprador está on-line. Si se rechaza el comprador tiene la posibilidad de intentarlo con otra tarjeta de crédito.

SET. Es la abreviatura de Secure Electronic Transaction (Transacciones electrónicas seguras). Protocolo que sirve para autenticar compras digitales en la red mediante el uso de firmas digitales de todas las partes implicadas en la transacción.

Servicio Internacional de Tarjetas. Empresa que procesa las transacciones de las tarjetas de crédito.

Shareware. Aplicaciones que pueden obtenerse en Internet a un precio reducido.

Shockwave. Formato de archivo macromedia mediante el cual se permite la inclusión de gráficos animados e interactivos en una página Web.

Smart Card. Tarjeta de plástico que incluye un microchip que puede ser recargado con dinero con cargo a la cuenta corriente del poseedor. Este tipo de tarjetas también pueden almacenar otro tipo de información.

Spam. Envío masivo de correo electrónico no solicitado. Generalmente tiene fines comerciales. Era una práctica común, aunque genera mala imagen. La mayoría de los sistemas modernos de correo electrónico incluyen herramientas para contrarrestarlo.

Spider. Software situado en la Web que permite localizar y catalogar información que se le ha encomendado buscar. Son conocidos también como viajeros y agentes.

SSL (Secure Sockets Layer). Protocolo de autenticación de usuario desarrollado por Netscape para la realización de transacciones de Comercio Electrónico.

Third-party Market place. Modelo por el que las compañías delegan la dirección de marketing en la Web a un tercero. Ofrecen conexiones para catálogos de productos del

proveedor, así como servicios adicionales asociados a la marca, medios de pago, logística, pedidos, etc. Algunos ejemplos son eChristmas, Tradezone.

TCP/IP Transmission Control Protocol/Internet Protocol. Protocolos para la transmisión en Internet a través de un conjunto de reglas estandarizadas que permite a ordenadores de distintas redes comunicarse entre sí.

Usenet. Conjunto de cientos de foros electrónicos de discusión llamados "grupos de noticias". URL (Uniform Resource Locator). Localizador Uniforme de Recursos. Denominación que representa una dirección de Internet que apunta a un recurso concreto dentro de esa dirección.

World Wide Web. Carril básico de la autopista de la información.

x2 Protocolo de transmisión de datos muy usado en Iberpac. Establece circuitos virtuales, enlaces y canales.

2.2 Análisis de la situación actual.

2.2.1 Análisis del macro-entorno.

Los cambios ocurridos a nivel internacional en los ámbitos políticos, sociales y económicos han desarrollado nuevas formas en las relaciones entre los Estados y el derecho no está al margen para intervenir ante los conflictos que se presentan en las negociaciones que celebran entre sí, por lo cual interviene en la creación de normas para regular su problemática y prevenir futuras confrontaciones. En el transcurso del tiempo, desde el surgimiento, desarrollo, auge, impacto y evolución del comercio, el derecho ha estado presente. Desde las formas más primitivas de las negociaciones comerciales, como las celebradas o llevadas a cabo entre las primeras tribus sedentarias del orbe, los usos y las costumbres fueron generando las pautas legales a seguir en todo tipo de transacciones.

El comercio, siendo un medio generador de riqueza no puede estar al margen de la economía por ser su principal motor. Sin embargo, toda sociedad, toda economía, toda

política deben ser o estar necesariamente reguladas, de ahí la importancia del derecho en todos los ámbitos de la vida. Pero, ¿qué es el comercio? y ¿qué significa economía? El término comercio se entiende como: “Actividad destinada a promover la circulación de los productos y de los títulos de crédito” (PINO, 1979; ÁGUILA, 2001), mientras, el término economía se conceptúa como “El estudio de la manera en que los hombres y la sociedad terminan por elegir, con dinero o sin él, el empleo de unos recursos productivos “escasos” que podrían tener diversos usos para producir diversos bienes y distribuirlos para su consumo, presente o futuro, entre las diversas personas y grupos que componen la sociedad” (SAMUELSON, 1977).

Estos conceptos transcritos dan una idea de lo que se entiende por comercio y economía, además, ambas actividades de cierta manera van de la mano pues el comercio es parte de la economía. En un primer momento y para delimitar el concepto y las características básicas de lo que se conoce como Internet y específicamente comercio electrónico, tema central del presente trabajo, es de suma importancia iniciar este análisis con sus respectivas definiciones y antecedentes, para posteriormente ir abordando sus fundamentos legales y los aspectos principales a considerar para comprender su naturaleza o régimen jurídico.

Hacer referencia al origen estadounidense de Internet o del Comercio Electrónico implicaría abarcar un gran espacio del presente trabajo, pues siendo los Estados Unidos los pioneros y líderes en la materia habría que reseñar una enorme cantidad de información donde se expliquen todos y cada uno de los logros obtenidos en materia de tecnología y también en la creación de diversos organismos reguladores de tan importante tema, sin dejar de lado la mención a las más importantes disposiciones jurídicas, que son bastantes, creadas en la Unión Americana.

En 1995, el Federal Networking Council (FNC), organismo que representa agencias federales americanas, como la NASA y la National Science Foundation, consideró necesario establecer una definición de Internet que fuera acorde (PINO, 1979). Al definir estos conceptos, lo que se intenta es tener una idea muy general de lo que puede entenderse por comercio y economía. Existen infinidad de definiciones, pero se eligieron las de dichos autores por ser muy claras, precisas y encerrar de cierta manera dicha idea. No podrían incluirse en el cuerpo de este trabajo otras definiciones más porque su sola explicación agotaría buena parte del espacio de este escrito. Es por ello que se definió como Sistema Global de Información, explicado éste como: “una serie de conexiones lógicas unidas por un espacio de direcciones únicas globales basadas en el Internet Protocol (IP) o sus protocolos; que puede soportar comunicaciones usando el Transmission Control Protocol/Internet Protocol (TCP/IP) u otros protocolos compatibles; y que provee usos tanto públicos como privados y servicios de alto nivel en comunicaciones...” (ÁGUILA, 2001).

El término Comercio Electrónico es prácticamente de reciente creación y puede considerarse como: “tipo de comercio basado en la interacción entre el consumidor y el vendedor/productor a través de nuevas tecnologías, tales como Internet/WAP/TV Web, o lo que venga” (DE LEÓN, 2001). Esta definición es, en cierta forma, similar a otras que enseguida se mencionarán, pues coinciden en que, como parte de su realización se requiere el uso de las modernas tecnologías de información.

Existen otras definiciones de comercio electrónico, pero por ser tan abundantes este espacio resulta insuficiente para explicarlas, no obstante, se citarán algunas solamente para diferenciar sus diversas perspectivas o sentidos que pueden tener en determinado contexto. Quizá las definiciones de algunos conceptos tengan ciertas disparidades en el uso de ciertos vocablos, cuando se trata de regiones diversas, sin

embargo, la connotación semántica en el lenguaje de la tecnología suele ser siempre el mismo.

Desde una perspectiva de las comunicaciones, el Comercio Electrónico: “Es la entrega de información, producto/servicios o pagos por medio de líneas telefónicas, redes de ordenadores o cualquier otro medio electrónico”; como proceso de negocios, (ÁGUILA, 2001). “Es la aplicación de la tecnología a la automatización de procesos de negocios y flujo de trabajo”; desde el punto de vista del servicio. “Es una metodología de negocios que permite satisfacer a los proveedores y clientes, ahorrando costos, aumentando la calidad de los productos y la rapidez de su entrega”; en cuanto a su perspectiva on line. “Es la capacidad para comprar y vender productos/servicios e información a través de Internet u otras redes que se encuentran interconectadas”. (Navarro, Reflexiones sobre el Comercio Electrónico, 2001).

Todas las definiciones anteriores poseen un contenido claro y preciso sobre lo que se entiende por Comercio Electrónico y contemplan lo que en líneas anteriores se mencionaba en cuanto a que es necesario para su realización el empleo de la tecnología. Por otra parte, el concepto de comercio electrónico es conocido también como e-commerce, donde: “La “e” que precede toda terminología en la Red, hace alusión al término electrónico en inglés. De ahí que la anteposición a la palabra comercio venga a designar la modalidad de éste que se efectúa mediante Internet”. (Lagares).

Al término Comercio Electrónico, conocido como e-commerce en inglés, se le puede diferenciar de otro concepto conocido como e-business, y explicamos que éste último presenta un significado más amplio porque abarca las operaciones de e-commerce y toda la organización del negocio en general, donde estaría todo lo relacionado con la aplicación de las nuevas tecnologías informáticas. (Navarro, Reflexiones sobre el Comercio Electrónico, 2001, pág. 27).

Los diferentes conceptos de Comercio Electrónico que define el autor están basados en las definiciones proporcionadas por Carlos Otero Hidalgo, en su texto El Comercio Electrónico, Fundamentos y situación en España, editado por Esin, Madrid, 1998, en relación a sus diversas perspectivas. Otra definición citada en la mencionada revista, ABZ, es la de Santiago Muñoz Machado, que en su libro denominado “La regulación de la red”. Poder y Derecho en Internet, de editorial Taurus, Madrid 2000, define al Comercio Electrónico como: “Una actividad mercantil en el que dos o más interesados se ponen de acuerdo en un intercambio y se reconocen mutuamente derechos y obligaciones relacionadas con el mismo”. Como se dijo en el cuerpo del escrito, líneas arriba, existen muchas definiciones sobre este concepto, pero de momento, será suficiente mencionar o citar las ya escritas para tener una mejor ubicación del tema. (Gaza, 2001).

De hecho, el propio concepto de e-business se creó mucho antes de que se popularizara Internet y era empleado en los años setenta de manera frecuente en las redes financieras que utilizaban soluciones de hardware y software de carácter privado. Incluso el Intercambio Electrónico de Datos (EDI) fue también un medio empleado antes del éxito de Internet. No obstante, fue hasta el año de 1997 cuando la empresa IBM utilizó por primera vez el término e-business, justo cuando inició su primera campaña temática centrada en tal término. Antes de que apareciera el término e-business se empleaba de manera común y sin distinción alguna, la frase e-commerce pues vender era la idea principal que abarcaba este concepto, por lo tanto, al cambiarse por e-business se amplió el espectro y el enfoque del término tradicional al incorporarse otros tipos de negocios en la Web. Por ello, el vocablo e-commerce quedó comprendido como un aspecto del e-business que incluye el marketing electrónico, las franquicias electrónicas y el e-mail, entre otros servicios.

Literalmente, la empresa IBM define al e-business como “una manera segura, flexible e integrada de brindar un valor diferenciado combinando los sistemas y los procesos que rigen las operaciones de negocios básicas con la simplicidad y el alcance que hace posible la tecnología de Internet”. (Amor, La Revolución e Business, 2000).

Aunque estén delimitados los conceptos de e-commerce y de e-business, ambos son interdependientes, lo mismo sería si se agregan otros términos como los de Internet, globalización, tecnología y sociedad de la información. Esta amalgama de conceptos se ha hecho tan popular que ya resulta difícil delimitar a cada uno de ellos y también difícil será, por no decir imposible, detener el avance que los negocios en línea están teniendo desde la mitad de la pasada década y que en gran medida han sido la principal atracción de quienes contratan el acceso a Internet. (Amor, La Revolución e Business, 2000).

El concepto denominado e-business que se ha comentado en líneas previas está dividido, según los teóricos, en tres áreas básicas. La primera de dichas áreas está representada por los accesos que se pueden hacer internamente en una empresa por medio del Intranet. La segunda área está representada por el denominado business to business realizado entre dos empresas a través de Extranet.

Esta red privada apareció mucho tiempo antes que Internet y los resultados de sus operaciones fueron siempre de éxito, no obstante, sus altos costos de instalación y mantenimiento, pero que posteriormente Internet vino a remediar al ser un medio electrónico menos costoso y más efectivo para los mismos e incluso nuevos propósitos de los negocios. Respecto a la tercera de las áreas en comento, está la más importante denominada como business to consumer, lo que tradicionalmente se conoce como e-commerce y que consiste en vender productos por la Web.

Aunque en el aspecto técnico no existen diferencias significativas entre las tres áreas mencionadas, puede señalarse que Intranet y Extranet son subgrupos de Internet,

pero con acceso limitado a ciertos grupos. Si bien, el Comercio Electrónico se conceptúa como todas aquellas transacciones mercantiles que se realizan a través de Internet, vale la pena preguntarse ahora a partir de cuándo nace esta nueva forma de comercialización que, aún y cuando es común y cotidiana en algunos países, todavía no tiene una delimitación jurídica que la respalde a plenitud tanto en sus ámbitos domésticos o nacionales como en sus operaciones internacionales o transnacionales con los demás países del orbe.

Respecto al origen de Internet como medio de comunicación global éste se ubica en los Estados Unidos, cuando en el año de 1957 se creó la Agencia de Proyectos Avanzados de Investigación (ARPA, por sus siglas en inglés, Advanced Research Projects Agency) que posteriormente se integró al Departamento de Defensa de EEUU con la idea de desarrollar la ciencia y la tecnología en el ámbito militar y para lo cual requería de la instalación de redes que permitieran la comunicación. Esta etapa fue prolífica para el desarrollo de investigaciones en el área de la informática (Amor, La Revolución e Business, 2000), fundamentalmente al crearse importantes centros de investigación como el del Instituto Tecnológico de Massachussets (MIT), entre otras instituciones como la RAND Corporation y el Laboratorio Físico Nacional en Inglaterra (NPL, National Physical Laboratory), en donde con el apoyo de expertos e investigadores comenzaron a crear trabajos importantes que paulatinamente culminaron en la creación de la redes de la comunicación electrónica. (Aguilia, 2001).

El nacimiento de las redes de computadoras fue en el año de 1965 cuando en un proyecto auspiciado por ARPA, Roberts y Merrill lograron conectar dos computadoras, una TX-2 ubicada en Massachussets y una Q-32 situada en California, a través de una línea telefónica de baja velocidad con lo cual se generó la primera red computacional de área extensa (Wide-area computer network). Este se tiene considerado como el primer

paso para los subsecuentes desarrollos de la tecnología en esta materia. (Amor, La Revolución e Business, 2000). En 1967, durante el Simposium de la Asociación para las Máquinas de Computación (ACM, Association for Computing Machinery), celebrado en Gatlinburg, en Tennessee, EEUU, se conocieron los avances realizados por el MIT, la RAND Corporation y el Laboratorio Físico Nacional en Inglaterra, en cuanto a la conexión entre computadoras a través de las redes, donde además se dio a conocer a la red pionera de conmutación de paquetes denominada como ARPANET. El Departamento de Defensa de los Estados Unidos en 1969 aprobó la investigación de ARPANET, constituyéndose así la primera configuración de red con el uso de cuatro computadoras ubicadas en diferentes sitios.

Estas sedes se ubicaron en la Universidad de California en Los Ángeles (UCLA); en el Instituto de Investigación de Stanford (SRI, Stanford Research Institute); en la Universidad de California en Santa Bárbara (UCSB) y la cuarta sede en la Universidad de Utah. (ÁGUILA, 2001). Con la creación de ARPANET en 1969, en el contexto militar, se considera formalmente creado también lo que hoy se conoce como Internet, considerándose a dicha agencia como “...una red experimental diseñada en investigaciones promovidas por el Departamento de Defensa de EE.UU., con el objetivo de establecer una red informática de comunicación que tuviera la capacidad de redirigir automáticamente la información... evitando partes de la red colapsadas”. (de Miguel, 2002) Si el origen de Internet se considera básicamente militar por haber estado ARPANET financiado por el Departamento de Defensa de los Estados Unidos, a través de ARPA que en un principio se caracterizó por tener fines de investigación académicas, existieron a la vez otros elementos para considerar así su nacimiento si se toma en cuenta que hubo también participación de algunas empresas en la constitución de ARPANET y cuyos objetivos estaban dirigidos a la conformación de redes computacionales en los

sistemas de comunicación de los Estados Unidos en donde incluso se había analizado la posibilidad de que éstas resistieran un ataque nuclear. (ÁGUILA, 2001).

En cuanto a las subsecuentes décadas, la evolución de Internet fue metódica en lo que respecta a los setentas y ochentas y de manera más vertiginosa lo fue en la de los noventas. La década de los setenta se caracterizó por el desarrollo de protocolos y software de red, de ahí que se haya creado el primer protocolo host to host, un protocolo de control de Red que podía poner en contacto las computadoras que funcionaban con diferentes sistemas y que hasta el año de 1982 fue utilizado por ARPANET. Esta década fue significativa porque por primera vez se creó un programa de correo electrónico para enviar mensajes entre redes distribuidas y que posteriormente se mejoró al instalarle funciones específicas para almacenar, clasificar, seleccionar y responder los mensajes.

El correo electrónico fue la herramienta más empleada en las redes constituidas por ARPANET. (de Miguel, 2002)³³ Un aspecto importante a considerar y que marca una nueva era de Internet es la primera conexión internacional realizada en el año de 1973 por ARPANET, entre los 37 host de Estados Unidos con la University College of London, en Inglaterra, y el Royal Radar Establishment, en Noruega. Sin embargo, el gran problema que aún no podía resolverse en ese tiempo era el relativo a la falta de un protocolo uniforme que pudiera conectar diferentes redes de conmutación de paquetes interconectadas. Ante tal deficiencia se instauró un programa denominado Interneting, donde trabajaron como investigadores Kahn y Cerf, de donde se originó la palabra Internet y del cual en 1974 surgió el denominado Transmisión Control Protocol (TCP) que posteriormente se convirtió en el Transmisión Control Protocol/Internet Protocol (TCP/IP). (Amor, La Revolución e Business, 2000).

Aunque la década de los setentas estuvo caracterizada por el avance y el descubrimiento de ciertas herramientas de la tecnología para las redes de comunicación,

no habría espacio en este trabajo para reseñar cada una de ellas, por ello habrá que mencionar la siguiente década, la de los ochenta, en donde también se obtuvieron significativos logros en la materia y que marcaron la pauta para desarrollar lo que hoy se conoce como Internet.

En este periodo surgió el Transmisión Control Protocol/Internet Protocol (TCP/IP) que sirvió para subsecuentes creaciones de redes de carácter científico como la Computer Science Net (CSNET) y la Because It's Time NETwork (BINET) que brindaron servicios de comunicación entre universidades, servicios de correo electrónico y servicios para investigadores universitarios y de la industria que no tenían acceso a la agencia ARPANET. (Amor, La Revolución e Business, 2000).

Un hecho significativo ocurrido en los años ochenta fue cuando en 1983 ARPANET y CSNET establecieron una pasarela para correo electrónico y se creó la red MILNET, separada de ARPANET, misma que se convirtió en una red para uso militar exclusivamente. Estas tres redes estuvieron unidas por los protocolos TCP/IP y sirvieron de preámbulo para que poco a poco otras redes de Estados Unidos se le fueran uniendo, (Lagares) así como también redes de otros países, lo cual originó que a partir de esa fecha a dicha conexión se le conociera con el nombre de Internet, puesto que surgió como parte del proyecto Internetting (Amor, La Revolución e Business, 2000).

Un poco más avanzada la década de los ochenta, los Estados Unidos siguieron generando nuevas herramientas tecnológicas que redundaron en una significativa mejoría en los sistemas de comunicación electrónicos, como el surgimiento en 1983 en la Universidad de Wisconsin del Name Server que serviría de modelo para lo que posteriormente se denominó Domain Name Server con la incorporación del TCP/IP incluido en la versión del sistema operativo UNIX, desarrollado en la Universidad de California.

A esa época corresponde también el desarrollo del correo electrónico con uso de líneas telefónicas dirigido a usuarios preferentemente representados por empresas y particulares. Sin embargo, como la red ARPANET servía a un número limitado de usuarios, compuesto principalmente por personas del gobierno o de grandes corporaciones, la National Science Foundation (NSF) de los Estados Unidos propuso que el servicio se extendiera a otro tipo de público, como el de universidades y empresas particulares. Respecto a la década de los noventa se puede mencionar sin mayor detalle que ésta contribuyó a perfeccionar muchos de los modelos de redes que ya se habían utilizado en la anterior década. Es en estas fechas cuando ARPANET deja de existir para dar paso a la red de computadoras que actualmente se conoce como Internet.

El uso del teléfono como medio de acceso a la red fue un gran paso que permitió ya no solamente a las grandes empresas e instituciones educativas el uso de Internet, sino que permitió también que el usuario común desde su casa pudiera tener las ventajas de uso de esa forma de comunicación, aunque ahora con la incorporación de otros medios de acceso a la red, como los cable-módem y la tecnología satelital, se han diversificado los modos de entrada y se siguen invirtiendo grandes cantidades en desarrollar otras formas para que los particulares tengan mayores facilidades de acceso. (martinez, 1999).

Paulatinamente y en otros contextos a nivel internacional (educativos, empresariales y particulares) han aparecido redes semejantes que facilitan la comunicación entre éstos, como ocurre en la actualidad en donde el Internet o la red de redes como se le conoce indistintamente está conectada con la mayoría de las redes existentes en el mundo.

Internet es la más grande red pública abierta a la cual puede acceder cualquier persona y que está compuesta por un gran número de servidores y redes computacionales entrelazadas a nivel mundial, cuyos múltiples “proveedores de acceso o conectividad”

utilizan un protocolo común de comunicaciones que constituye “la telaraña de la información”. Este recurso tecnológico permite el intercambio de información desde cualquier parte del mundo, sin importar en cierta medida a los usuarios conocer o saber el lugar físico donde se encuentre el servidor que ayuda a la distribución de tal información. (Jimena Leiva, 2003).

El uso de Internet requiere de un soporte tecnológico que para la mayor parte del público puede resultar complicado de entender. Como parte básica de su constitución se encuentran los denominados protocolos ya antes descritos. Con el protocolo TCP (Transmisión Control Protocol) se divide la información en paquetes mismos que se numeran para ordenarse correctamente en la computadora de destino e incorpora los datos necesarios para transmitir y decodificar dichos paquetes. Existe también el protocolo IP (Internet Protocol) que se encarga de que los paquetes se etiqueten con las direcciones precisas. No se tratará en este espacio de desarrollar toda una descripción técnica de qué es y cómo funciona el Internet, solamente se tomarán como referencia los conceptos más relevantes que ayuden a tener una idea más clara de lo que éste es y cómo es empleado en las actividades comerciales y las repercusiones jurídicas que esto genera. (Amor, La Revolución e Business, 2000).

La ventaja que se tiene con los mencionados protocolos es que una computadora conectada en red a otra puede transmitir información desde cualquier parte del mundo, para ello el protocolo TCP divide toda la información y llegan a su destino a través de los enrutadores o routers que permiten conectar dos o más redes y eligen las rutas, existen varias, por donde se envían los paquetes de información. Los servicios de Internet no son limitados, posee una serie de posibilidades en la comunicación tales como el correo electrónico, las charlas interactivas en tiempo real, los noticieros actualizados, las compras y las ventas en línea, intercambios de información, transferencias de archivos,

por medio de FTP, o bien consultas al WWW. La denominada Red de redes WWW (World Wide Web) con su interfaz y los navegadores empleados para su utilización hacen más sencillo el acceso a los servicios de Internet.

Los hipertextos o páginas Web pueden combinarse con otros recursos de tal manera que a los textos se le pueden agregar imágenes, sonidos y video. La información intercambiada por la Red entre una computadora y otra requiere tener ciertos estándares comunes, como el formato HTML que almacena la información y el protocolo http para transmitir los ficheros de hipertexto por Internet, mismo que debe ser necesariamente utilizado para que los navegadores se comuniquen con los servidores. Las empresas y los particulares que contratan los servicios de Internet se consideran titulares de su red de conexión y pueden generar sus propias páginas Web o documentos de hipertexto para los usos que les convengan.

Es evidente que, al hacer la contratación, la propia compañía contratante proporciona al usuario una cuenta de correo individualizada para enviar y recibir mensajes de otros usuarios. Para el uso de Internet o la prestación de sus servicios se requiere el trabajo de diversas personas o actores involucrados en donde cada uno de ellos desempeña un papel indispensable para su funcionamiento. Entre los principales actores de Internet se pueden destacar los operadores de telecomunicaciones, los proveedores de acceso, los 37 proveedores de servicios, los suministradores de servicios en línea y de contenido y prestadores de servicios de la sociedad de la información y por último los usuarios. (Amor, La Revolución e Business, 2000).

Los denominados operadores de telecomunicaciones son aquellos que disponen de la infraestructura necesaria para que se permita la transmisión de datos. Para este caso, el principal medio utilizado por dichos operadores para acceder a Internet es la línea telefónica, aunque existen también otros medios, como los sistemas de cablevisión que

pueden otorgar ese mismo servicio con la ventaja de no interferir con el uso de la línea de teléfono que bien podría emplearse para realizar otras actividades. Para quienes son titulares de redes públicas de telecomunicaciones las leyes locales establecen una serie de obligaciones para que proporcionen el mismo tipo de servicio al público que lo solicite.

Existen los proveedores de redes de conexión internacionales que proporcionan el servicio de interconexión de las diferentes redes de proveedores de conexión, a nivel global, en donde están consideradas las redes de las agencias federales de los Estados Unidos, las grandes redes de los proveedores comerciales y las propias redes internacionales. Por otro lado, se encuentran los operadores locales o proveedores de conexión que garantizan la conexión entre el usuario final y las redes de tránsito. Estas redes son operadas localmente por operadores que trabajan de manera aislada o en empresas dedicadas a gestionar los enlaces que pueden pertenecer a una región, a un país o a un estado o provincia del propio país. (ÁGUILA, 2001).

Considerando la literatura existente de diferentes partes del mundo, en algunos países el nombre de los actores de Internet podría variar en cuanto a la manera de mencionarlos, pero no varían semánticamente en cuanto a su significado, por decir los llamados proveedores de acceso serían los mismos denominados como proveedores de conexión. En última instancia se tratará de explicar sobre quiénes pueden proporcionar o proveer el acceso a Internet, los servicios de Internet y los servicios en línea hasta llegar a la persona que usa el servicio y que al final de cuentas en la parte más importante que ha contribuido al éxito de esta denominada Red de redes. (ÁGUILA, 2001).

Respecto a los proveedores de acceso a Internet, éstos son quienes proporcionan el servicio de conexión a la Red y garantizan la conexión de la computadora (ordenador) del cliente a Internet. Por otra parte, quien suministra los servicios en línea son aquellos que proporcionan información a los abonados a su sistema cerrado cuando se trata

evidentemente de redes propias donde se alojan páginas de terceros, y se encuentran diferentes tipos de servicios en forma de páginas Web, correos electrónicos, buscadores, entre otros. (de Miguel, 2002). Por su parte, los suministradores son los titulares de la información y de los datos que constituyen los contenidos de las páginas Web, por mencionar un suministro, que se localizan y se comunican por medio de Internet. Estos contenidos pueden estar producidos por el suministrador de servicios en línea o bien por un tercero. (ÁGUILA, 2001).

La figura del prestador de servicios que la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información de España (LSSI) introduce en su Artículo 1, sobre su objeto, determina la regulación del régimen jurídico de los servicios de la sociedad de la información y de la contratación por vía electrónica, en cuanto a sus obligaciones como prestador de servicios y donde se incluye a los que actúan como intermediarios en la transmisión de contenidos por la Red. Esta figura por ser de suma importancia su función merece mención aparte, en líneas posteriores, y en el contexto de la propia ley que lo regula. (Valencia).

Por último, la parte actora de Internet representada por los usuarios no requiere una definición precisa para saber de quienes se trata, en todo caso basta señalar que desde el nacimiento de la Red el perfil de quienes la usan ha variado significativamente. En un principio y tal y como se señaló con antelación los usos de Internet fueron principalmente dedicados a la investigación y a la educación hasta llegar ahora a diferentes tipos de usuarios cuya ocupación o función no siempre se caracteriza con (de Miguel, 2002). Ley de Servicios de la Sociedad de la Información, Ed. Práctica de Derecho, S.L., Valencia, 2002. Dichos fines, sino que comprenden otros aspectos representados en gran medida por organismos, empresas, profesionales y consumidores. (de Miguel, 2002).

En los años ochenta el uso de Internet estaba limitado a pocos usuarios por no existir servidores suficientes para atender a un número mayor de población, sin embargo,

es hasta los años noventa cuando en realidad se inicia el verdadero auge en el uso de la red al surgir diversas compañías prestadoras de este servicio. Es por ello que las estadísticas marcan poco más de cuatrocientos millones de usuarios de Internet en todo el mundo, estando los Estados Unidos y Canadá a la cabeza con más de ciento sesenta millones de habitantes conectados al servicio, seguidos por Europa y Asia con más de cien millones. Latinoamérica estaría en cuarto sitio con poco más de dieciséis millones, de los cuales más de cinco millones son mexicanos.

Las cifras tan altas de usuarios de Internet son aún pocas si se considera que la población mundial o por regiones es mucho mayor que la que hace uso del servicio, no obstante, los números han generado también problemas al duplicarse algunos nombres con las extensiones punto com (.com), por lo cual ha intervenido la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI) para tratar de resolverlos.

En este caso, las legislaciones de cada país también intentan resolverlo y es por ello que los sufijos empleados en cada región, como en México lo es el punto mx (.mx), tienen sus propias leyes para permitir su uso. Los Estados Unidos por ser el país pionero en la creación, instauración y desarrollo de Internet, evidentemente es quien presenta los grandes avances en materia de tecnología, pero también va a la vanguardia en cuanto a la creación de diversas normas reguladoras del uso de las redes y de sus diferentes modalidades de uso. No podría dejarse al margen la mención de la creación del denominado Libro Blanco por parte del Departamento de Comercio de los Estados Unidos creado en junio de 1998 cuya Declaración política sobre la administración de los nombres y direcciones de Internet (de Miguel, 2002) sirvió de base para la creación de ICANN (Internet Corporation for Assigned Names and Numbers), organismo no lucrativo que cuyo objetivo es la administración el espacio de direcciones de IP (Internet Protocol) y el sistema de nombres de dominio.

En España, se publicó una noticia donde se informa que la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información inició un proceso de consulta pública del borrador del Plan Nacional de Nombres de Dominio de Internet, que tiene entre sus prioridades el reordenar el espacio disponible bajo el dominio punto es (.es), con el fin de hacer este más abierto y competitivo. Esta nota es una muestra palpable de lo que muchos países están haciendo para regular el uso de Internet, ante su auge y desarrollo. En cuanto al medio de conexión que ofrece el servicio de Internet, a éste se le conoce como Internet Service Provider (ISP) y es proporcionado por empresas que poseen un servidor que facilita el acceso a la red a sus usuarios, desde sus hogares, a través de una conversión analógica y digital de la línea telefónica con ayuda de un módem-fax. (Lagares).

Como no se trata en este trabajo de hacer una explicación detallada de todos los elementos técnicos que se emplean en los servicios de Internet, sino de su regulación jurídica desde el punto de vista del comercio, será menester explicar, si no en profundidad, al menos sí las principales normas que conforman su marco legal en las regiones consideradas pioneras en la materia como lo son los Estados Unidos y la Unión Europea, donde se incluirá España, sin dejar de hacer la referencia y la comparación con México cuyo marco jurídico es aún incipiente en temas de comercio electrónico.

En relación al uso de Internet para efectos del comercio, la tecnología no representa más problemas que aquellos derivados de las dificultades técnicas o de transmisión propias (de Miguel, 2002). (Plan Nacional de Nombre de Dominio de Internet, 2002). De su empleo, sin embargo, donde mayores discrepancias se detectan es en la normatividad que rige los servicios de las comercializaciones tanto en el ámbito nacional como el internacional. Vinton Cerf, considerado como uno de los padres de Internet, enfatiza que el Internet de los años setentas y ochentas era más académico y

militar, en tanto en la actualidad es más comercial y político, por lo cual las cuestiones tecnológicas pasan a veces a un segundo plano en relación con el motor comercial en que se ha convertido la Red, pues mucha de su problemática actual tiene que ver más con los procesos de comercialización que se realizan a través de ella que de cualquier otra cuestión relacionada con su estructura o funcionamiento.

Vale la pena destacar, cómo los problemas iniciales que había presentado la tecnología se han ido disipando poco a poco, pero a la vez se han ido generando otros nuevos. Por decir algo, al principio era más importante crear la infraestructura tecnológica para proporcionar el servicio de Internet a los usuarios; después, era necesario crear los diferentes espacios en la Red para ofrecer las alternativas de servicio a los interesados, entre ellas las de Comercio Electrónico; ahora, entre otros problemas, está el de la normatividad o reglamentación jurídica por los diferentes usos que se tienen de Internet, entre los cuales, por supuesto, estaría la del Comercio Electrónico.

A manera de antecedente, el Internet para usos comerciales o el denominado Comercio Electrónico, definido como “hacer negocios electrónicamente” (Isidro Lazo, 2000), tiene su génesis en los años setentas, donde ya existían formas de comercio electrónico con la combinación de los medios informáticos y de las telecomunicaciones, específicamente desde el año de 1978 con el llamado Comercio Electrónico. (Cambio, 2002). En esta revista se hace una reseña de la entrevista realizada a través de correo electrónico entre el diario The New York Times y Vinton Cerf, pionero de Internet.

En la entrevista Cerf hace diversas reflexiones sobre el origen, el desarrollo y el futuro de Internet, donde menciona también sobre las dificultades que han representado para los gobiernos la libertad de expresión que abierta e ilimitadamente se manifiesta por medio de la Red, pero también menciona sobre las enormes ventajas que se le presentan a la sociedad con el uso de los diferentes servicios que ofrece Internet.

En el mundo cambiante y globalizado que actualmente vivimos, podemos determinar que las empresas constituidas en las distintas regiones o países deben de utilizar las plataformas electrónicas para poder generar comercio y a su vez establecer cláusulas para dirimir las controversias, utilizando métodos alternativos de resolución de conflictos; que de estas negociaciones se puedan suscitar: el incumplimiento total o parcial del contrato o controversias por jurisdicción y competencia de los Tribunales que pueden conocer de los asuntos no previstos en los contratos. En virtud que una de las preguntas más usuales entre los usuarios de comercio electrónico es ante quién debo reclamar en el caso que el contrato sea incumplido o no se me ha entregado el mismo producto por el cual contraté.

Esa interrogante no es fácil de responder en el caso que, en el contrato que se hayan establecido las cláusulas adecuadas para poder resolver dicha situación y el problema se agudiza más por el hecho que muchas de las empresas no están establecidas en el mismo lugar donde se realizó la contratación. Puesto que, en la mayoría de los casos, los servidores que reciben la información se establecen en lugares con distinta jurisdicción a la que se realizó la negociación.

Algunos juristas nos dan soluciones prácticas y muy acorde a lo que en derecho se debe realizar, que es buscar el domicilio de constitución de las empresas para poder entablar las demandas correspondientes pero este tema es muy amplio por lo que el doctor Jorge Roberto Maradiaga (Maradiaga, Comercio Electrónico, 1999), en su libro el Comercio Electrónico, en la página 9, en el párrafo 5 dice: “se nos plantea a nivel doctrinario y en base a la constatación, que una vez más aparece la dicotomía entre la informática y el derecho: por un lado la contemplación de la informática como objeto del derecho; y por otro, la utilización de la informática como medio, como instrumento de la realización de algo que normal mente debe ser regulado por el derecho”. Con esto nos

explica muy certeramente el doctor en derecho mercantil Jorge R. Maradiaga, que el derecho y la informática deben estar intrínsecamente ligados, ya que la informática es el medio de transmisión de los datos y el derecho sería el medio regulador de los conflictos que pueden surgir, también en su libro expone lo siguiente: “Estas consideraciones evidencian que el tema tiene una importancia cardinal por su actualidad y por su versatilidad. No abordarlo es sinónimo de atraso y obsolescencia como indefectiblemente obsoleto está nuestro ordenamiento jurídico frente al fenómeno de la informática y es que en efecto, el comercio electrónico no solo consiste en comprar algún producto por internet, sino que abarca incluso la transferencia electrónica y la realización de trámites gubernamentales, los cuales en esta forma se realizan de una manera más fácil, cómoda y expedita denotando en el texto redactado por el antes mencionado que las nuevas tecnologías son necesarias para el empoderamiento de los negocios los cuales los describe claramente y de manera muy directa.

El avance vertiginoso de la electrónica y la vida de la sociedad están cambiando drásticamente, la cantidad de operaciones que se realizan por medios electrónicos es cada día mayor, y por ello aflora lo relativo a la seguridad jurídica en la contratación por estos medios.

Cabe mencionar que en la actualidad otros juristas que también se han interesado en el tema, han generado y creado estudios de mucho interés en el entorno global con relación a cómo dirimir los conflictos. Por parte de Sebastián Orego-Garay, un jurista colombiano que desarrolló en su publicación: “Comercio Electrónico y los mecanismos online de Resolución de Disputas de Comercio” (Orego-Garay, 2015), en el cual nos brinda información muy específica de cómo resolver conflictos al momento de realizar contratos electrónicos, los cuales se presentan de manera habitual entre los usuarios del

comercio electrónico en forma de interrogante para buscar una salida a este tipo de situaciones.

En algunas situaciones, se suelen pactar por las partes, cláusulas para la resolución de conflictos, las cuales establecen un procedimiento específico para tal caso. Al mismo tiempo, puede establecerse la intervención de un tercero en el caso que las partes no logren llegar a un acuerdo por sí mismas, y así que faciliten procedimientos que permitan encontrar una posible solución. Esta tercera persona podría llegar a ser, por ejemplo, un Tribunal de Arbitramento. Pese a lo anterior, en ocasiones, distintos factores como la disponibilidad de tiempo, la destinación cuantiosa de recursos y demás complicaciones logísticas, hacen que la idea de comparecer ante un tribunal de arbitramento no resulte tan idónea y con ello se retrase la resolución del conflicto o disputa.

Por tal razón, en aras de lograr una mayor eficacia a la hora de dirimir el conflicto, las partes pueden acudir a los mecanismos llamados en inglés: Online Dispute Resolution (Maradiaga, Solución de Controversias en línea en Operaciones Transfronterizas de Comercio Electrónico, 2016). Estos mecanismos se presentan entonces como una herramienta útil, de fácil acceso, rápida y eficaz a la hora de buscar soluciones a las controversias y disputas originadas en el entorno electrónico, contribuyendo de esta forma a generar mayor confianza en los sujetos respecto a este tipo de comercio y trayendo igualmente un impacto positivo en el desarrollo de los países y las personas.

Finalmente, a pesar de su utilidad, estos mecanismos aún presentan limitaciones y retos que deberán superarse en aras de lograr esa mayor confianza, seguridad jurídica, y los fines que en sí mismos persiguen, entre los cuales se destacan: que un mayor número de sujetos hagan parte del comercio electrónico, pues la falta de confianza constituye uno de los principales problemas por el cual muchos se abstienen de hacer uso de este medio y de tales mecanismos. Es por todo lo anterior, que el Derecho, tanto desde el ámbito

nacional como internacional, ha realizado grandes esfuerzos por proporcionar instrumentos jurídicos que abarquen tan importante tema en función de contribuir a una mayor seguridad jurídica.

Para desarrollar de manera más extensa estas ideas, un viejo aforismo latino proclama que «del hecho surge el Derecho» (ex facto oritur ius) y esta primacía de la realidad sobre su formalización jurídica se acentúa, si cabe, en la contienda judicial (da mihi factum dabo tibi ius). Internet es, sin duda, una nueva realidad, un nuevo hecho que viene siendo recogido en los últimos tiempos en códigos y normas. Su utilización como marco de contratación es cada vez más frecuente.

En la contratación por Internet se reproducen todos los viejos problemas, controversias y litigios. También surgen otros nuevos. Mientras el legislador no acometa una específica regulación de esta nueva realidad será preciso indagar las soluciones que cabe extraer del sistema vigente porque, al fin y al cabo, «los problemas que suscita la contratación electrónica no son sustancialmente distintos a los que plantea la contratación ordinaria». Por lo cual también es necesario entender que el comercio electrónico muestra un paradigma con respecto a la forma de contratación, puesto que, en la actualidad, es un elemento básico y necesario, ya que presenta ventajas competitivas con respecto a todos aquellos comercios que no han ingresado a esta forma de negocio.

En el caso de Honduras, particularmente podemos mencionar algunas empresas que han logrado mejor rentabilidad al ampliar su forma de realizar negocios, por ejemplo, Pizza Hut, que para el año 2015, se vio en la necesidad de crear una aplicación tecnológica para facilitar a sus usuarios la compra de sus productos; y a su vez esto se ve reflejado en la generación de ingresos y de mayores fuentes de empleos, si bien es cierto, las empresas buscan formas más fáciles y cómodas para brindar sus servicios y esto requiere una inversión de gran magnitud en software y hardware para tener protegida la información

de los usuarios finales, quienes, al momento de realizar transacciones, ya sea de pago o de compra, envían los códigos encriptados de seguridad asignados por parte de las empresas que les prestan un servicio de cualquier tipo en la mayoría de los casos es financiero, porque se realizan pagos por las contrataciones realizadas. Con esto no pretendemos decir que el comercio electrónico solo se basa en compras online, este tipo de comercio es demasiado amplio para poder representarlo en esta tesis, ya que hablar de este tema es entrar a un mundo en el cual estamos todavía en primeros pasos, para poder descubrir todo lo que se puede realizar a través de esta forma de comercio.

Con respecto a la jurisdicción, el abogado Jesús Rendón Peñalver nos describe lo siguiente: “Sobre estas bases, conviene comenzar por recordar que los sistemas de protección judicial de derechos e intereses surgen en el Estado moderno al abrigo del concepto clave de jurisdicción, vinculado a la asunción por la organización política estatal del monopolio de la Justicia. La jurisdicción, como función del Estado, se ejerce y desenvuelve sobre un territorio. Y este factor territorial será asimismo la clave para resolver los problemas de jurisdicción competente y legislación aplicable en la contratación internacional. (Peñalver, 2000).

Aquí es donde radica la más acentuada y trascendente singularidad de la contratación por Internet, que fue definida por la sentencia de la Audiencia Provincial de Barcelona de 23 de abril de 2001 como: «una red global de redes de ordenadores interconectados entre sí por medios de telecomunicación, abierto a la conexión de otros ordenadores o grupos de ordenadores, que constituye un espacio virtual, en el que los nombres de dominio responden a un sistema (DNS o Domain Name System) en el que cada nombre corresponde a un número de Protocolo Internet (IP) o dirección numérica de red que, como precisa la Orden Ministerial de Fomento de 21 de marzo de 2000,

cumple la finalidad de poder utilizar universalmente nombres unívocos para vincularlos a los usuarios de los equipos conectados a la red.

En esta sentencia se destacaba que «Internet no sólo sirve de vehículo para el intercambio de mensajes entre internautas a modo de centro de comunicaciones. Con independencia de otras facetas que no son del caso foro de opiniones, en el Ciberespacio concurren empresas que desde páginas web a modo de escaparates virtuales ofertan productos y servicios, y en él se conciertan todo tipo de transacciones dando lugar al mercado y comercio electrónico». (Gaza, 2001).

La Red define, por sí misma, un nuevo espacio («espacio virtual»), sin ninguna conexión territorial precisa y en el que la información, al igual que las ofertas y aceptaciones contractuales, los pagos y, en la modalidad del llamado comercio electrónico directo, la prestación de ciertos servicios e incluso la entrega de ciertos productos, circulan de forma inmediata y automática. Un espacio en el que, además, confluyen múltiples operadores con localizaciones territoriales diversas (consumidores, proveedores de servicios, proveedores de redes). Además de esta circunstancia esencial, la segunda nota caracterizadora es asimismo evidente. Los acuerdos que puedan concertarse a través de Internet aparecen formalizados en un nuevo soporte («soporte electrónico»), ciertamente alejado del documento tradicional. Estas dos nuevas realidades «espacio virtual» y «soporte electrónico» constituyen el punto de partida de esta reflexión porque delimitan las cuestiones procesales específicas de la contratación por Internet: la determinación de la competencia judicial, la fijación de la legislación aplicable y los problemas de prueba. (Maradiaga, Comercio Electrónico, 1999).

Para ahondar sobre el problema de la Competencia Judicial, fácilmente se comprenderá que la dimensión internacional de Internet instrumento principal al servicio de la globalización del mercado— propicia la perfección de relaciones con componente

extranjero. En casos de incumplimiento contractual, la primera decisión que habrá de abordarse es determinar (o, en su caso, elegir) la jurisdicción competente. Es, sin duda, en los Estados Unidos donde se ha promovido en los últimos años un mayor número de pleitos derivados de contratos concertados por INTERNET. En un buen número de esos casos, la primera barrera de defensa levantada por la parte demandada ha sido articular una «motion to dismiss», esto es, discutir la competencia judicial. Las diversas resoluciones disponibles muestran una variedad de soluciones atendidas al caso concreto y a la protección del derecho de defensa del demandado. Estas operaciones que hacen parte del comercio electrónico pueden llevarse a cabo bien sea a un nivel local, entre particulares que se hayan ubicados en lugares geográficamente cercanos, o a un nivel internacional, como es el caso de aquellos sujetos que se encuentran en Estados diferentes. En el primero de los casos, es decir, aquel en el que las partes se encuentran en un mismo territorio, suele acudir a la legislación nacional de cada Estado y a los distintos mecanismos que ésta provee para la solución de controversias, como la comparecencia ante órganos locales de naturaleza jurisdiccional, u otros métodos alternativos de resolución de controversias convencionales (mediación, conciliación, arbitraje) que normalmente se encuentran cercanos a las partes. Por esta razón, para el presente estudio resulta de mayor relevancia enfocarse en aquel comercio que se da a nivel internacional, ya que es a esta escala donde se evidencian de manera más clara las cláusulas o mecanismos de resolución de conflictos que las partes pueden estipular al momento de darse la relación contractual. Lo anterior si se tiene en cuenta que al encontrarse las partes situadas en diferentes Estados, suelen regirse por distintas legislaciones, razón por la cual puede resultarles conveniente pactar un punto medio o neutro bajo el supuesto que se vean involucradas en algún tipo de conflicto o disputa como consecuencia del incumplimiento por alguna de ellas o acerca del modo en que debe cumplirse alguna de

las prestaciones u obligaciones derivadas de la relación contractual. Esto claro, es un reflejo del principio de la autonomía de la voluntad que es propio de los contratos internacionales, principio en virtud del cual teniendo en cuenta que son las partes las que ponen en riesgo sus recursos, son ellas las que pueden pactar las cláusulas que regirán el contrato siempre que no infrinjan las normas de orden público internacional. Es en el momento del conflicto donde la autonomía de la voluntad comienza a presentar problemas. Si bien las partes en virtud del principio de la autonomía de la voluntad pueden fijar las reglas que regirán la relación contractual dada entre ellas, pueden también si así lo estipulan, indicar remisión a otras normas o instrumentos jurídicos de carácter nacional o internacional, también tenemos que destacar que para que exista la autonomía de la voluntad de las parte debe existir un contrato el cual se le denomina Contrato por adhesión. Se entiende en que una de las partes contratantes le impone a la otra el contenido del contrato, pudiendo la contraparte sólo aceptar de manera íntegra o abstenerse sin opción de modificar el contenido del mismo. El elemento distintivo de los contratos de adhesión es el desequilibrio de poder entre las partes contratantes; y es por esto que se entiende que la libertad contractual en este tipo de contratos se ve restringida al punto de poder sostenerse que ésta no existe o es nula. Se sostiene doctrinariamente que a pesar de que es poca la libertad contractual, aun existiría y se manifestaría en la opción que tiene la parte contratante para aceptar o rechazar la celebración del contrato. En opinión de Francisco Fernández Fredes (Fredes, 2012), actualmente no se pone en duda la naturaleza de éstos, como acuerdo de voluntades generador de obligaciones para quienes lo celebran, aun así se admite en el ámbito universal que deben ser regulados para evitar que la parte que propone el contenido (por lo general la más fuerte) imponga condiciones inicuas al adherente. Es así que el legislador nacional previene la falta de igualdad a través de distintas regulaciones directas e indirectas, encontrándose la más importante en la ley N°

19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Conllevan ventajas como el que en todas las regulaciones de Occidente existan normativas especiales. Del mismo modo, el uso de ellos reduce los costos de transacción y de negociación de los contratos, siendo una poderosísima justificación para la existencia de los mismos. Pero así como existen ventajas, se coligen también riesgos asociados a este tipo de contratación como es la producción de cláusulas abusivas o leoninas, es de este modo cómo en opinión de Mauricio Tapia Rodríguez y José Miguel Valdivia Olivares “Esta norma legitima la contratación por medio de condiciones generales, la facultad del empresario de ofrecerlas e imponerlas y la posición del adherente de aceptarlas pura y simplemente, sin mediar negociación” podemos ver que a nivel latinoamericano se presenta cifras excelentes en el crecimiento de este tipo de negociación Los Negocios por Internet y el Comercio Electrónico en América Latina

Según datos expuestos por el (Pueyrendon, 2014)La región de Latinoamérica y el Caribe, presenta un balance relativamente positivo, siendo que la región cuenta con casi el 10% de los usuarios de Internet del mundo, siendo que de su población el 36,2% accede a Internet, como decíamos, por arriba de la media mundial.

Mejor balance aún presenta el cono sur, pues analizando el caso de Sudamérica (según la misma fuente), en dicha zona encontramos el 5,8% de los habitantes del mundo, quienes conforman a su vez un 7,8 de los usuarios de Internet del mundo y donde la penetración de Internet alcanza al 40% de sus habitantes. Se destacan entre los países que la integran, que el 50% de los usuarios de Sudamérica pertenecen a Brasil, mientras que el 16% a la Argentina. Internet World Stats(<http://www.Internetworldstats.com>) Argentina es paradigmático pues cuenta con una penetración mayor al 60% en términos de acceso a Internet dentro de su población.

En este sentido, la situación actual es el resultado de las políticas que vienen implementándose desde la década del 90 en adelante en la región. En efecto, los gobiernos vienen desarrollando e implementando acciones dirigidas a brindar los beneficios de las TIC a la población. Se pueden destacar diversos programas que han sido implementados en los países de la región, tales como la inclusión de las TIC en las escuelas a través de la entrega de equipos personales a los participantes y la implementación de programas didácticos interactivos, la promoción de las nuevas tecnologías a través de campañas mediáticas, la atención y beneficios ofrecidos para las industrias del hardware y el software, así como la digitalización de los procesos de gobierno, y la inclusión de prácticas de lo que denominamos Gobierno Electrónico. Estas políticas se han visto profundizadas y se han intensificado a lo largo de los años, y quizás lo más relevante es que han ido incorporando al sector privado de forma progresiva, como socio fundamental a la hora de implementar y adoptar las TIC. Según Com Score, el uso de páginas Web está creciendo más rápido en Latinoamérica que en ninguna otra región del mundo. Su público creció un 23% durante el último año, y actualmente supone hasta un 8% de la población virtual global. Cifra que supera al conjunto del público virtual de Oriente Medio y de África, y que casi supone la mitad de la población virtual norteamericana.

En 2009 hubo 150 millones de usuarios de PC y 40 millones de personas tuvieron acceso a la banda ancha en su hogar, lo que obviamente supuso toda una masa de consumidores con acceso a páginas Web. Se prevé para 2010 que la región alcanzará porcentajes del 20% y del 15% respectivamente en la penetración de PCs y de banda ancha. Tal expansión en el acceso a Internet en combinación con un crecimiento económico positivo ha disparado recientemente el comercio online en muchos países latinoamericanos. Parte de ello puede explicarse por el nivel de readiness o aptitud digital, de muchos países Latinoamericanos que ha mejorado en los últimos años. Readiness o

aptitud digital en Latinoamérica (2011) de manera concisa las condiciones en las cuales el comercio digital puede prosperar en un país. Las infraestructuras tecnológicas, los servicios de telecomunicaciones a disposición de la población, el contexto general de las compraventas online y muchas otras variables, vistas en conjunto ayudan a evaluar la propensión tecnológica de un país. Si tenemos todo ello en cuenta, resulta que el nivel de e-readiness o aptitud digital de la región Latinoamericana describe un escenario muy positivo para comercio online del futuro. La ratio de e-readiness o aptitud digital lleva creciendo de forma estable en Latinoamérica desde el 0.35 (2003) hasta el 0.62 (2009), llegando al 0,80 (2011) duplicando su capacidad en sólo 5 años.

2.2.2 Análisis del micro-entorno.

En la actualidad en Centro América se presentan un reto importante con el tema de comercio electrónico y a su vez la acreditación de las firmas electrónicas; elementos necesarios y obligatorios para crear seguridad jurídica en todos los consumidores y empresarios que desean invertir en la región debido a que en estas regiones se caracterizan por estar cuestionadas por actos de corrupción y a su vez también se conoce de algunas falencias que existen en los sistemas de justicia y con este tema que es relativamente nuevo y que posee una normativa no muy amplia es delicado pretender creer que los usuario de una manera fácil y sencilla quieran implementar este tipo de comercio el cual en países alta mente industrializados y de primer mundo han sido una lucha poder eliminar los tabús en este sentido de contratación para lo cual se debe generar por parte de los gobiernos de la región ese incentivo que ayude a fortalecer la confianza en este tema entre los pobladores de la región porque el comercio electrónico también fortalece de una manera directa el producto interno bruto de los países y la generación de empleo el cual es un problema para todo los países Centroamericanos pero cabe señalar que en Centro América se ha mostrado un interés por invertir en recursos tecnológicos

los cuales ayudan de manera muy significativa a expandir los negocios puesto que el tema de la globalización ha presentado un boom en lo relacionado a los medios electrónicos y pues este tipo de medios ayuda también a realizar transacciones transfronterizas así como con esto la ampliación de negocios de manera globalizada en el caso también tenemos que tener presente que en el ciber espacio estudio de Forrester el total de la población online mundial aumentará de 2,2 mil millones de usuarios de Internet en 2011 hasta 2,8 mil millones en 2013. Latinoamérica es uno de los continentes que lidera en las tasas de crecimiento de Internet como canal de negocios y se ha transformado en una herramienta Estratégica para el crecimiento económico y el aumento de la competitividad de las empresas, principalmente PyMEs y emprendedores.

Solo el comercio electrónico B2C en América Latina crecerá a más de 40% al año, representando más de US\$ 70,000 millones de dólares. Para algunas grandes empresas y Pymes, el canal de ventas online ya es una parte significativa de su facturación y sigue creciendo. Muchas otras preparan activamente su ingreso y se proyecta un verdadero boom para los próximos años. Para el caso específico de Guatemala el gobierno creó una plataforma denominada Seadex (Gonzales, 2000), que estará conectado a las reparticiones oficiales que controlan el proceso de autorización de licencias, estará disponible a los usuarios las 24 horas del día, todos los días del año. Arnoldo Beltrán, un especialista en la representación del BID en Guatemala, dice que el nuevo sistema liberará a los exportadores de tener que peregrinar a las pocas oficinas estatales que ofrecen licencias. El sistema Seadex también ayudará al gobierno a cumplir una antigua promesa de brindar servicio por "una sola ventanilla" al centralizar los trámites para las licencias por "Este sistema definitivamente ayudará a promover el desarrollo económico de Guatemala", dice Beltrán. El gobierno guatemalteco también se beneficiará porque el sistema generará una base de datos detallada y actualizada. "El sistema está conectado al

Banco Central, la Superintendencia de Administración de Impuestos y a cualquier otra agencia o ministerio involucrado en el proceso", dice Jorge Cruz, gerente general de Agexpront. Esta interconexión significa que si cierto producto de exportación requiere autorización del Ministerio de Salud, por ejemplo, el ministerio puede otorgar su aprobación on-line, sin tener que imprimir y distribuir sus propios formularios esto ayuda y fortalece las economías de los países en virtud que genera una mayor transacción de datos y simplificación de procesos para el caso Nicaragua hasta el 2016 no contaba con una ley de comercio electrónico y se suscita el conflicto en el aspectos que en la vida cotidiana en este país día a día se originan transacciones de este tipo que sucederá en el caso que se encuentre una institución estatal en un problema de esta naturaleza es por ello que es necesario tener la regulación correspondiente entorno a las nuevas situaciones que se crean el derecho debe de ir innovándose a medida que surge los conflictos puesto que el derecho es dinámico y no estático para hacer un comparativo con la región también veremos un poco el caso de El Salvador el cual está presentando importantes avances en este tema al igual a lo que conlleva las firmas electrónicas un importante estudio sobre esta legislación se realizó en dicho país dejando como resultado un alto crecimiento económico y una apertura importante en el comercio trasnacional en virtud que su Congreso Nacional (Salvador, 2016) estipulo lo siguiente: "A fin de contribuir a generar mayor conocimiento sobre qué esperar a partir de la entrada en vigencia de la Ley de Firma Electrónica el próximo año, y sobre los usos, atributos y beneficios de la firma electrónica, se ha realizado este análisis que contesta a las siguientes preguntas: ¿En qué ámbitos puede utilizarse la firma electrónica? ¿Existen antecedentes del uso de la firma electrónica en El Salvador? ¿Cuáles son los aspectos legales más importantes de la Ley de Firma Electrónica en El Salvador? ¿Qué nuevos desafíos y oportunidades surgen a

partir del reconocimiento legal de la firma electrónica en El Salvador? Por último, se hacen algunas reflexiones finales”.

Pero con esto también debemos estar a la vanguardia puesto que al generar este tipo de negociación sin las medidas necesarias de seguridad estamos expuestos a ser sujetos de robo de información por personas inescrupulosa y que hacen mucho daño a la sociedad debido a que estas personas comenten delitos electrónicos los cuales son parte de las controversias que se generan en este tipo de contratación y que crean desconfianza al usuario final de utilizar este tipo de negociación la cual es ,as rápida y eficiente y sobre todo que podemos realizarla desde la comodidad de nuestros hogares por lo cual concientizamos a los entes de seguridad del estado a generar medidas y penas más severas para evitar que este mal siga proliferando.

2.2.3 Análisis interno.

En la actualidad podemos asegurar que Honduras tiene un auge muy importante en la transición de los contratos firmados en papel a los contratos mediante la transmisión de datos o también llamado contratos electrónicos los cuales forman a su vez el denominado comercio electrónico, muchas de las empresas de nuestro país adoptaron esta método de contratación porque se vieron en la necesidad de entrar en la era de la tecnología por lo cual a su vez esto conlleva a generar una nuevas formas de realizar negociaciones, todo esto en mensajes de daros cifrados que contienen información segura de los contratantes cuando hablamos de comercio electrónico debemos imaginar un mundo de redes electrónicas en las cuales se transmiten cantidades innumerables de ceros y unos puesto que es el tipo de codificación que comprenden las computadoras se le denomina a ese tipo de codificación binaria en la cual se realizan a través de la transmisión de datos electrónicos.

Cabe señalar que para algunos profesionales nacionales entendidos en el tema denominan como preciso dejar claramente establecido que los problemas que se han generado en este tema es por la mala aplicación de los medios electrónicos puesto que un contrato electrónico tiene el mismo valor y efecto que los contratos que firmamos en papel debido a que al igual que los contratos civiles estos contratos también deben de reunir los elementos de los contratos en los cuales debe existir una causa un objeto y la voluntad de las partes contratantes dichos elementos dan validez al acto y al realizar un contrato electrónicos se cumplen con todas las formalidades establecidos en nuestro Código Civil, es por ello que se vuelve importante incluir en este tema lo relacionado a las firmas electrónicas puesto que para poder contratar se necesitan respaldar los contratos mediante este mecanismo es por lo cual Honduras se vio en la obligación de buscar certificar una institución para avalar el proceso de acreditación de la firma electrónica y debido a esto nuestro país certifico al Banco Central De Honduras.

Dicho acto se realizó en la ciudad de Tegucigalpa en fecha 20 de marzo de 2017, todo esto con el fin primordial de promover la seguridad jurídica que ofrece Honduras para las inversiones de capital tanto nacional como extranjero, el gobierno de la republica de Honduras busca promover nuevas fuentes de inversión las cuales ayudaran al crecimientos del producto interno bruto con el compromiso por parte del estado de también crear un ordenamiento jurídico que pueda promover la equidad entre los inversionistas puesto que uno de los problemas más grandes que ha existió en el pasar de los años es la poca credibilidad de estos tipos de contratos por el desconocimiento que se tiene acerca del tema puesto que no hemos salido de la era del papel en muchas de las empresas las cuales en la actualidad tienen problemas enormes en sus gastos por la falta de facilidad y expeditos de los contratos antes mencionados esto lo podemos confirmar con lo expuesto por el Doctor en Derecho Mercantil Jorge Roberto Madariaga el cual

en su libro comercio electrónico hace referencia a lo siguiente “el abordar esta temática no solo conlleva la actualización sino hacer frente a la realidad con fe y optimismo, pues la denominadas nuevas tecnologías de la información se van introduciendo en forma progresiva en la realidad social, modificando significativamente nuestros comportamientos y nuestra forma de vivir.

Repárese, en lo apuntado, en un artículo intitulado “como cambia el dinero” publicado en Foreign Affairs Magazine cuando expresa: “el dinero en efectivo está siendo remplazado por los dólares digitales almacenados en el PC de su hogar, en una tarjeta electrónica, un teléfono inteligente, o algún instrumento de internet aun no inventado.

La Ley de Firma Electrónica es un instrumento que crea confianza y un marco jurídico a las transacciones comerciales por medios electrónicos y fue aprobada por el Congreso Nacional bajo decreto número 149-2013 del 30 de julio del mismo año.

Dicha firma electrónica, tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita que conlleve manifestación de voluntad de los firmantes, siempre que se cumpla con los requisitos y procedimientos establecidos en la Ley.

Asimismo, ayuda a la reducción de costos y tiempo, ya que elimina el uso del papel y simplifica los trámites, asegurando la confidencialidad de la información y cumpliendo con altos estándares de seguridad, debido a que está elaborada bajo mecanismos matemáticos cifrados.

El Instituto de la Propiedad juega un papel muy importante, ya que mediante la legislación citada, la Dirección General de Propiedad Intelectual (DIGEPIH) es la autoridad responsable de acreditar y registrar a las prestadoras de servicios de certificación de firma electrónica, así como la realización de controles de la misma.

Entretanto, el Banco Central de Honduras queda autorizado como entidad certificadora de servicios de firma electrónica, debiendo cumplir con las obligaciones de: adoptar las medidas razonables para determinar con exactitud la identidad del titular o titulares de la firma y de cualquier acto que certifique, implementar los sistemas de seguridad para garantizar la emisión y creación de firmas electrónicas o digitales.

Además, debe tener la conservación de archivo de los certificados y documentos en soporte electrónico de mensajes y datos, garantizar la protección, confidencialidad y el debido uso de la información suministrada por la suscriptora, atender oportunamente las solicitudes y reclamaciones materiales, cuidando que sean exactas y completas, así como permitir y facilitar los controles que reglamentariamente facultan a la DIGEPIH.

Cabe destacar que el Instituto de la Propiedad ha socializado con sus colaboradores la Ley de Firma Electrónica sus reglamentos y alcances, asimismo ha incluido a instituciones como la Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias (AHIBA) y la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS

La firma electrónica es una estrategia de Gobierno, enfocada a brindar confianza tanto en las transacciones ciudadanas, como en las empresas en un entorno comercial y financiero altamente competitivo.

2.3 Teoría del Sustento.

Nuestra teoría del sustento se basa en la necesidad que existe en la sociedad de poder dirimir los conflictos que se suscitan ,en la nueva forma de realizar negocios para estar a la vanguardia en temas de contratación y para el caso en específico lo relacionado al comercio electrónico y las firmas electrónicas para lo cual nuestro país ha creado ya ambas leyes las cuales ayudaran a dar respuesta a miles de preguntas que nosotros como usuarios nos hacemos en cuanto a este tipo de transacciones que al margen de la edad que tengamos nos vamos adaptando a los cambios que los sistemas generan puesto que

como bien lo citaba el doctor Maradiaga en su libro comercio electrónico la informática y el derecho deben evolucionar de una manera adjunta puesto que el derecho es dinámico y no estacionario con el pasar de los años se crean nuevas dificultades y problemas los cuales el derecho es el que debe resolver .

Ley de Firmas Electrónicas de El Salvador, como derecho comparado la cual fue publicada el 26 de abril del 2015.

Ley de Firmas Electrónicas de Honduras, emitida mediante decreto numero 149-2013 del 30 de julio del 2013.

Ley de Comercio Electrónico de Honduras, emitida mediante decreto número 149-201426 de abril 2016.

2.4 Marco Legal.

Las normas jurídicas son los elementos más importantes para darle sustento a esta tesis es por lo cual que enumeramos cada una de las normas utilizadas en el ámbito nacional que ayudaron a realizar este proyecto denominado controversias contractuales del comercio electrónico para lo cual también tomamos derecho comparado con algunos países de la región el caso más puntual de El Salvador y Guatemala, países que al igual que Honduras también han creado su normativa con el fin primordial de promover la seguridad jurídica.

Ley de Firmas Electrónicas de El Salvador como derecho comparado, la cual fue publicada el 26 de abril del 2015.

Ley de Firmas Electrónicas de Honduras, emitida mediante decreto numero 149-2013 del 30 de julio del 2013.

Ley de Comercio Electrónico de Honduras, emitida mediante decreto número 149-201426 de abril 2016.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.

Este acápite hace referencia a la congruencia metodológica como una herramienta necesaria en la organización de los datos establecidos en el presente trabajo de tesis, el cual nos brinda la oportunidad de mostrar de manera más fácil y ordenada los datos establecidos en este apartado.

Tabla 1. Matriz de Congruencia Metodológica.

Tema de Investigación	Problema de Investigación	Preguntas de Investigación	Objetivo	Variable Dependiente	Variable Independiente
Comercio Electrónico y las Controversias Contractuales en Honduras.	¿Cuáles son las controversias que surgen en la contratación del comercio electrónico, considerando el efecto jurídico y elementos que conllevan a realizar este tipo de comercio de manera segura con la implementación de la firma electrónica en Honduras?	<p>a. ¿Qué es la contratación por medios electrónicos?</p> <p>b. ¿Qué tan confiable es utilizar la firma electrónica para que surta efectos jurídicos como forma de contratación?</p> <hr/> <p>c. ¿Cuáles son las acciones que debe tomar el Estado para socializar a la población hondureña el conocimiento y la aplicación de las Leyes que rigen el Comercio Electrónico y las controversias contractuales en Honduras?</p> <p>d. ¿Existe seguridad jurídica al momento de utilizar la contratación electrónica?</p> <p>e. ¿Qué controversias pueden suscitarse y ante qué institución podemos acudir para darle soluciones a las mismas?</p>	Identificar las controversias que surgen en la contratación electrónica, considerando las cláusulas de los contratos celebrados a través del Internet, para buscar las posibles soluciones, orientados por una institución especializada en la materia para brindar seguridad jurídica y garantizando un buen impacto en la economía del país.	Comercio Electrónico y las Controversias Contractuales en Honduras.	<p>a. La Firma Electrónica en Honduras y su validez en la Contratación Electrónica.</p> <p>b. Determinar la existencia de la seguridad que se debe tener al momento de la contratación.</p> <p>c. Efectos jurídicos como forma de Contratación Electrónica en Honduras.</p>

3.1 Operacionalización de las Variables.

En el capítulo anterior se conceptualizaron las variables utilizadas en el problema, las cuales son las variables dependientes e independientes.

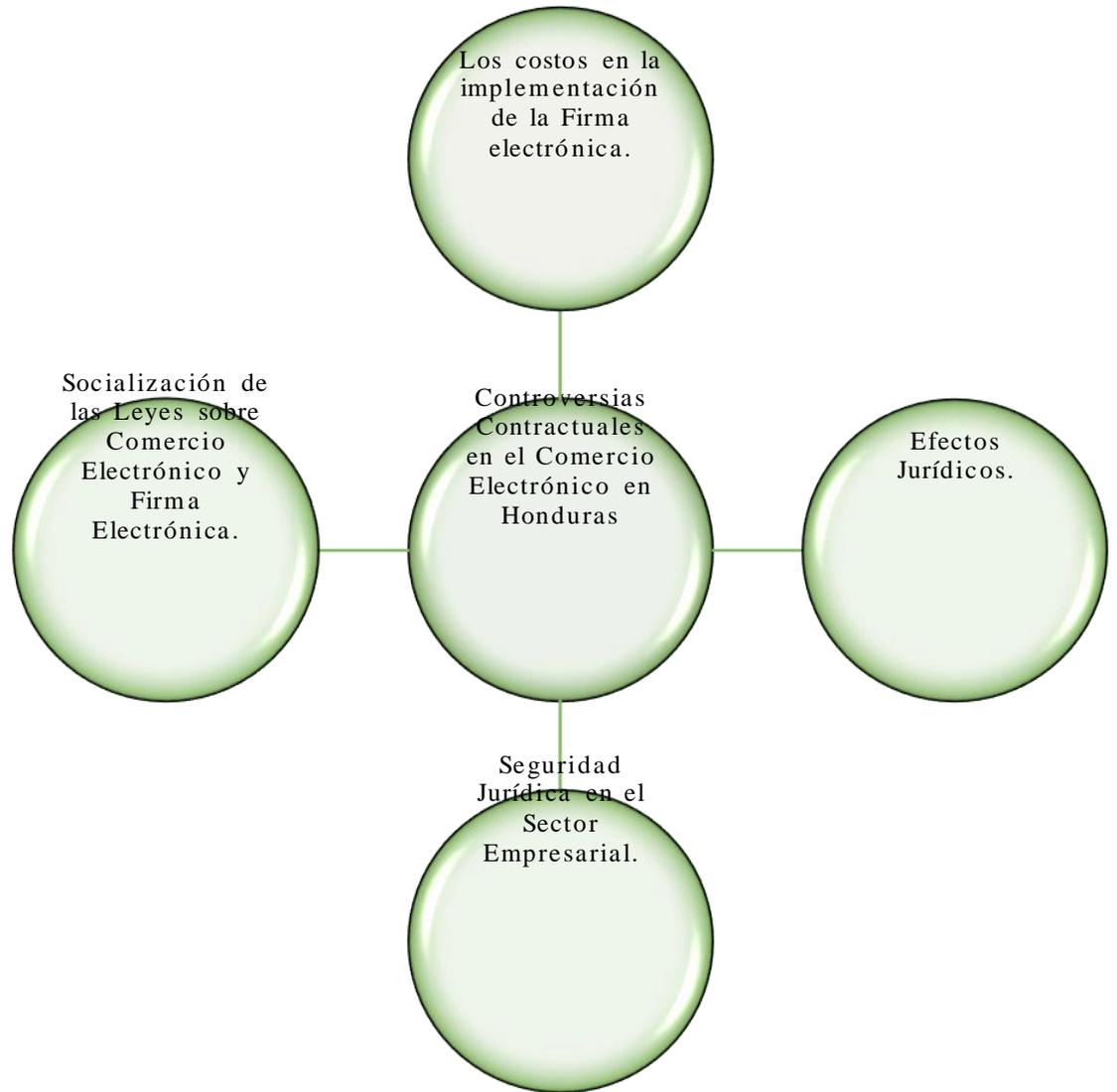


Figura 1. Operacionalización de las Variables.

Tabla 2. Operacionalización de Variables.

Variable Independiente	Definición		Dimensión	Indicador	Instrumento
	Conceptual	Operacional			
Seguridad Jurídica Empresarial.	Es el efecto que se produce cuando en el país existe una legislación que no es incorruptible.	Esta figura llamada Seguridad Jurídica, ayuda a tener mayor crecimiento económico y mayor inversión.	Comercio Electrónico y sus Controversias Contractuales.	Artículos de la Ley de Comercio Electrónico y la Firma Electrónica.	En la entrevista se responde con la Pregunta 4, 5 y 10 En la encuesta se responde con la Pregunta 2, 6-10
Efectos Jurídicos Legales que produce la Contratación Electrónica.	La Contratación Electrónica es un contrato que lleva todas las formalidades que establece la ley y produce los mismos efectos que los contratos firmados en papel.	Ante quién podemos exigir legalmente que se nos cumpla lo contratado.	Verificar si los medios electrónicos cumplen con los Tribunales Competentes para dirimir los conflictos suscitados.	Artículos de la Ley de Comercio Electrónico y la Firma Electrónica.	En la entrevista se responde con la Pregunta 3 y 4 En la encuesta se responde con la Pregunta 4, 5 y 11
Analizar la Seguridad jurídica que ofrece la firma electrónica a los usuarios como a las empresas que utilizan esta forma de contratación.	Determinar qué seguridad jurídica brinda el Estado a los inversionistas tanto nacionales como extranjeros.	Establecer en la actualidad cuál ha sido el aporte por parte del Estado de generar políticas en pro del fortalecimiento de la Ley de Firmas Electrónicas y Comercio Electrónico.	Impacto que generará la aplicación de esta ley en el rubro empresarial.	Artículos de la Ley de Comercio Electrónico y la Firma Electrónica.	En la entrevista se responde con la Pregunta 6, 7 y 9 En la encuesta se responde con la Pregunta 3, 7, 8 y 9
Variable Dependiente	Definición		Dimensión	Indicador	Instrumento
	Conceptual	Operacional			
Comercio Electrónico y sus Controversias Contractuales.	Comercio Electrónico: Es un conjunto de datos cifrados donde se establece un contrato y las controversias que surgen por incumplimiento de lo contratado.	Este es un tema relativamente nuevo pero que, en la actualidad tiene un amplio auge y se están suscitando disparidades en la contratación.	La contratación mediante el internet o denominado e-commerce.	Artículo 3 #1 y 6 de la Ley de Firma Electrónica. Artículo 12 de la Ley de Comercio Electrónico.	En la entrevista se responde con la Pregunta 1, 2 y 3

3.2 Enfoque y Métodos.

El estudio se ha realizado desde un enfoque cualitativo, puesto que este tipo de estudio por lo general no usa hipótesis, esta genera los datos durante el proceso y van afinado a medida que se recolectan datos no estandarizados. Es sumamente importante recalcar que no se efectúa una medición numérica, por lo cual el análisis no es estadístico, ya que los datos a recopilar van encaminados a generar una visión más subjetiva del tema a tratar en esta tesis. También resulta interesante mencionar que el investigador cualitativo utiliza técnicas para recolectar datos de una manera muy distinta puesto que utiliza la observación, la entrevista estructurada, la entrevista abierta, y algunos documentos que se establecen en los foros o grupos de discusión; esto ayuda para que el investigador se estudie de manera particular las distintas opiniones de los investigadores y a su vez las cualidades individuales de los participantes de este tipo de método.

3.3 Diseño de la Investigación.

La investigación es no experimental puesto que, no hay manipulación de variables, solamente la aplicación de ciertos instrumentos metodológicos para llegar a criterios objetivos sobre el tema.

El tipo de estudio es explicativo, porque es un estudio estructurado, que permite determinar las causas del problema desarrollado. Siempre basándose en hipótesis; tomando en cuenta que se está realizando un estudio de las controversias que se suscitan al contratar a través del Internet o realizar, en otras palabras, el e-commerce o llamado Comercio Electrónico y este estudio de tipo explicativo según lo determina Sampieri en el capítulo cuarto de su libro, en el cual establece que este tipo de estudio trata de dar explicación a los situaciones que se presenta a nivel cotidiano y personal así como a su vez a los problemas que pueden surgir de determinadas situaciones. .

También el tipo de estudio es transversal considerando que se estudian los efectos jurídicos en un período de tiempo. La investigación realizada se enfoca básicamente en

las controversias que se dan por el uso de los contratos electrónicos y la firma electrónica, la cual, en la actualidad, está siendo utilizada por todos los países del mundo, unos a mayor escala por la forma de su comercio, que es más abierta; y otros a pasos lentos, ya que el estar a la vanguardia de la tecnología es costoso y requiere mucha actualización de hardware.

3.3.1 Población.

a) Usuario del Comercio Electrónico: Son las personas, ya sea estudiantes o empresarios que de alguna manera utilizan el Internet para contratar, hacer compras, transacciones o pagos de manera frecuente.

b) Economistas Especializados: Son personas que hacen estudios sobre la economía de nuestro país, orientados por la alta y baja de precios en el mercado. Acá también englobamos a los Gerentes de tiendas, que tienen una perspectiva diferente al realizar contrataciones electrónicas.

c) Profesionales del Derecho que trabajan en el sector empresarial: Son abogados especializados en la materia de Comercio Electrónico, que han podido profundizar sobre alguna controversia suscitada en la contratación por medios electrónicos o referente a la firma electrónica.

3.3.2 Muestra.

En el siguiente apéndice utilizaremos el método no probabilístico, en virtud que, para realizar la aplicación de la muestra se hará por sorteo o al azar, buscando a las personas que conozcan más sobre el tema y que puedan brindar información veraz y fidedigna; que colaboren para poder presentar un informe de tesis muy apegado a la realidad, puesto que sus respuestas ayudarán a tener un conocimiento más amplio del tema y con más claridad respecto del mismo.

La muestra, que en este caso es la entrevista, se aplicará a siete personas o usuarios del comercio electrónico que en la actualidad tienen un mercado muy amplio, ya que con el crecimiento de los teléfonos inteligentes y el uso del internet se ha extendido más este tipo de contratación. También se aplicará a siete profesionales del Derecho independientes y especializados, que conozcan del tema a razón de tener datos apegados a la realidad actual del mismo. A su vez, entrevistaremos a siete gerentes del sector empresarial que utilicen este tipo de contratación para satisfacer las necesidades de sus usuarios. En su totalidad serán veintiún personas entrevistadas, quienes nos darán sus puntos de vista para obtener un resultado significativo esta muestra es aleatoria puesto que se tomaron distintas personas que conocen del tema, pero fueron seleccionados al azar de un grupo de personas.

3.3.3 Empresas que realizan Comercio Electrónico.

Entrevista realizada a Gerentes de lugares que utilizan el comercio electrónico, docentes especializados y/o usuarios vinculados a este tema.

3.4 Técnicas e Instrumentos.

Las técnicas utilizadas en esta tesis se utilizaron para generar una veracidad efectiva de la misma.

3.4.1 Técnicas.

Determinamos que este estudio es teórico, por lo cual, utilizaremos las técnicas más acertadas a aplicar, para la recolección de la información, para que nos generen los datos expuestos en esta tesis y serán:

- a) Encuesta a usuarios y gerentes de tiendas que utilizan la contratación electrónica.
- b) Entrevista a profesionales independientes del Derecho que se desempeñan en el tema.

Este análisis se realizó específicamente en materia legal sobre las controversias que se generan en la contratación a través de medios electrónicos, con siete (7) expertos

en el tema, para determinar de manera concisa, la importancia que ha generado el comercio electrónico en Honduras, al igual, se entabló una encuesta, con el fin de determinar cuánto se conoce sobre el tema a diez usuarios del comercio electrónico y a siete empresas que utilizan este tipo de contratación.

c) Análisis documental.

Este análisis se realizó con el fin de generar un criterio objetivo, conocer cuáles son las controversias que se producen al contratar a través del comercio electrónico en la actualidad, en especial en Honduras, para algunas personas jurídicas, así como para otras no.

3.4.2 Proceso de Validación de los Instrumentos.

En este estudio de investigación utilizamos la entrevista como medio de recolección de datos, en virtud que es un instrumento accesible para generar la información necesaria para el sustento de la tesis, la cual debe ser fiable y de actualidad puesto que el Derecho como materia es muy cambiante y vemos que hoy en día es dinámico por el cambio que la globalización que se ha generado en el mundo entero.

Y para obtener una información más específica realizamos una encuesta a abogados que conocen del tema para ampliar nuestro criterio y a su vez también ser más objetivos sobre este tema.

3.5 Fuentes de Información.

La investigación de este estudio está inmersa en la entrevista realizada a personas especialistas en el tema, para generar un conocimiento más amplio sobre el mismo, con ejemplos y realidades actuales, en base a las experiencias y estudios que han realizado en esa materia.

3.5.1 Fuente Primaria.

1.- Constitución de la República.

- 2.- Ley de Firmas Electrónicas, publicada el 24 de abril 2013.
- 3.- Ley de Comercio Electrónico, publicada el 24 de abril 2014.
- 4.- Reglamento de Ley de Firmas Electrónicas.
- 5.- Reglamento de Ley de Comercio Electrónico.

3.5.2 Fuentes Secundarias.

Para realizar el presente estudio también se utilizó:

- Libros.
- Artículos de revista.
- Apuntes de Organismos Internacionales.
- Doctrina y opiniones vertidas en sitios web.
- Periódicos.

3.6 Limitación del Estudio.

Para el presente estudio las limitaciones existentes fueron: la resistencia de algunas empresas en brindar información acerca de la cantidad y los datos de los usuarios que utilizan sus sitios web, pero dijeron que eran pocos, en virtud que es muy costoso tener los aparatos de alta tecnología para hacerlo.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS.

La investigación realizada en la población a la que se le aplicaron los instrumentos de medición, se ha consolidado según los criterios expuestos en los capítulos anteriores de nuestro trabajo de tesis. Uno de los capítulos que más nos ayudó a realizar la medición de estas variables utilizadas, es la sección de Metodología, que sirve de base para esgrimir opiniones basadas en la información recopilada. Los resultados obtenidos plantean un panorama de lo que podría resultar del conocimiento que existe en la actualidad con lo relacionado a las controversias legales que se pueden generar en la contratación a través de los medios electrónicos; y a su vez el impacto que genera la firma electrónica en estas controversias.

Análisis de la Investigación Documental: Su importancia radica en que sintetiza lo más relevante de la información contenida, que en el ámbito nacional se tiene con respecto al tema, para lo cual, se estudió la Ley y Reglamento, tanto de la Firma Electrónica, como del Comercio Electrónico.

4.1. Investigación documental.

En la actualidad vemos la importancia de la creación y promulgación del instrumento jurídico llamado: “Ley de Firmas Electrónicas”, así como su Reglamento, el cual fue publicado el veintisiete de abril del año dos mil trece; causando un gran impacto en la nueva forma de realizar negocios y despertando un interés muy amplio dirigido a conocer los nuevos ámbitos de negociación a través de los medios electrónicos, surgiendo de éste, el cambio del papel a los datos cifrados en Honduras.

Un estudio realizado por la empresa Statista, la cual su nicho de mercado son las empresas que realizan contrataciones por medios electrónicos, mostró resultados favorables con respecto a este tema en el que, la mayoría de empresas que asumieron el riesgo de realizar este tipo de contrataciones obtuvieron resultados positivos con respecto

a la contratación realizada. En el caso específico de Pizza Hut, se nos brindó la información por parte de la Gerencia de este negocio que muchas de las personas realizan sus pedidos de esta forma y los cuales ahorran muchos costos, hicieron mención que también es más cómodo para el usuario final, puesto que dicha transacción puede ser realizada desde la comodidad de su hogar; es por lo cual que se ha promovido crear incentivos por parte de esta empresa para algunos de sus clientes que realizan sus pedidos a través de la web.

Hablar de esto también nos hace pensar en las controversias que podrían crearse de esta contratación, para lo cual exponemos lo siguiente: el usuario al otro lado pide una pizza de jamón, con pasta delgada y adiciona palitroques; pero al llegar el pedido a casa, resulta que el cliente dice que no pidió pasta delgada, sino que pasta gruesa, cómo se resolvería esta situación, si el cliente ya realizó su pago en línea. Parecería fácil la respuesta, pero no lo es, puesto que, comentaba la persona entrevistada, realmente estas empresas lo que cuidan, más que todo, es su reputación, por lo cual tratan de realizar una solución alterna al conflicto y pues en este caso específico, le entregan otro producto como producto adicional, en vista que en la red lo que cuenta es la credibilidad que tienen estas empresas. Esto significa que un comentario realizado en la página de esta empresa, daña su imagen y dicho impacto trae repercusiones bastante fuertes con respecto a la seguridad y confiabilidad que pueden tener los clientes en la empresa; esto es igual al libro de quejas que nosotros llenamos en las instituciones o negocios cuando se nos brinda un mal servicio; que da pie a la mala fama comercial, la cual no es fácil hacer desaparecer entre los consumidores.

En nuestro estudio realizamos 21 encuestas, las cuales se aplicaron de la siguiente forma siete personas o usuarios del comercio electrónico, siete profesionales del Derecho independientes y especializados, que conozcan del tema a razón de tener datos apegados

a la realidad actual del mismo; siete gerentes del sector empresarial que utilicen este tipo de contratación para satisfacer las necesidades de sus usuarios. En su totalidad serán veintiún personas entrevistadas, quienes nos darán sus puntos de vista para obtener un resultado significativo.

4.2 Análisis de Resultados mediante Figuras de Medición.

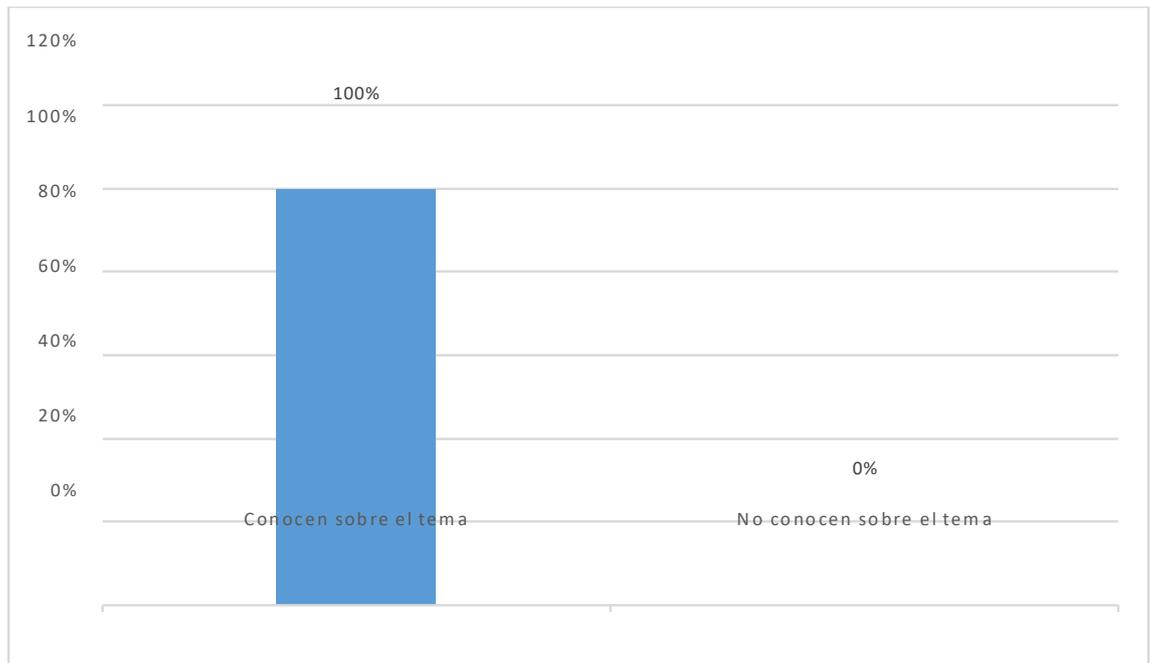


Figura 1. Conocimiento sobre el tema de Comercio Electrónico.

Fuente: Elaboración Propia.

En la Figura 1 representamos los indicadores sobre cuánto conoce nuestra población acerca del tema de Comercio Electrónico, el cual es el punto de partida de la encuesta, considerando que, para nuestra tesis es importante determinarlo, ya que es fundamental en la contratación de productos y a su vez ya contratado, para que se susciten o generen algunas controversias sobre el tema.

De una población de 21 personas, a quienes se les aplicó la encuesta, son siete usuarios del Comercio Electrónico, siete profesionales del Derecho y siete Gerentes de empresas que utilizan este método de contratación; el 100% de la muestra coincidieron

que conocen del tema planteado y agregaron que han hecho uso del mismo. Esto nos facilitará la obtención de nuestros resultados, ya que estamos tratando con personas, que aunque no sean expertos en el asunto, saben en qué consiste.

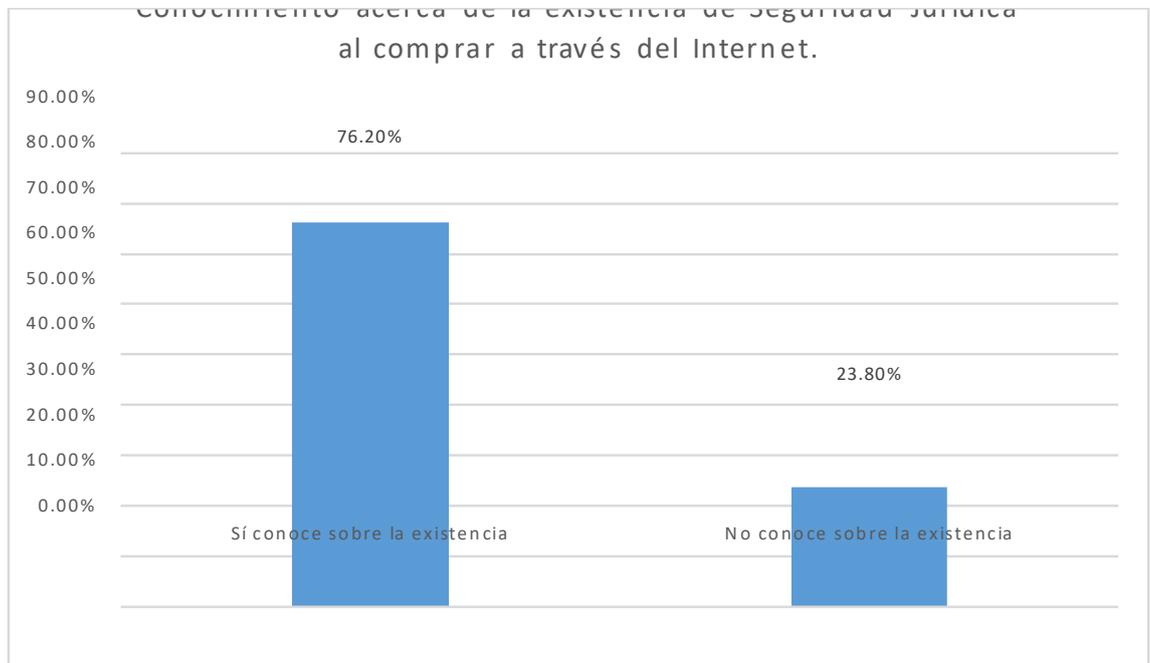


Figura 2. Conocimiento acerca de la existencia de Seguridad Jurídica al comprar a través del Internet.

Fuente: Elaboración Propia.

La Figura anterior nos demuestra que, de una población de veintiún personas entrevistadas, el 76.20% se dan cuenta que existe seguridad jurídica al momento de realizar compras o contrataciones a través del Internet; por tal razón es mayor la población de hondureños, ya sean empresarios, abogados o usuarios, que tienen confianza en que una ley o una autoridad competente va a respaldar o ayudar en cualquier dificultad que se presente. Por su parte, el 23.80% de la población entrevistada, aduce que no tienen conocimiento que existe la seguridad jurídica, por tal razón, evitan hacer uso de este mecanismo y así no corren ningún riesgo; pero cabe mencionar que agregaron que si en realidad existe tal seguridad y hay una autoridad que se encargue de dar ese cumplimiento, podrían vincularse más en este tipo de contratación.

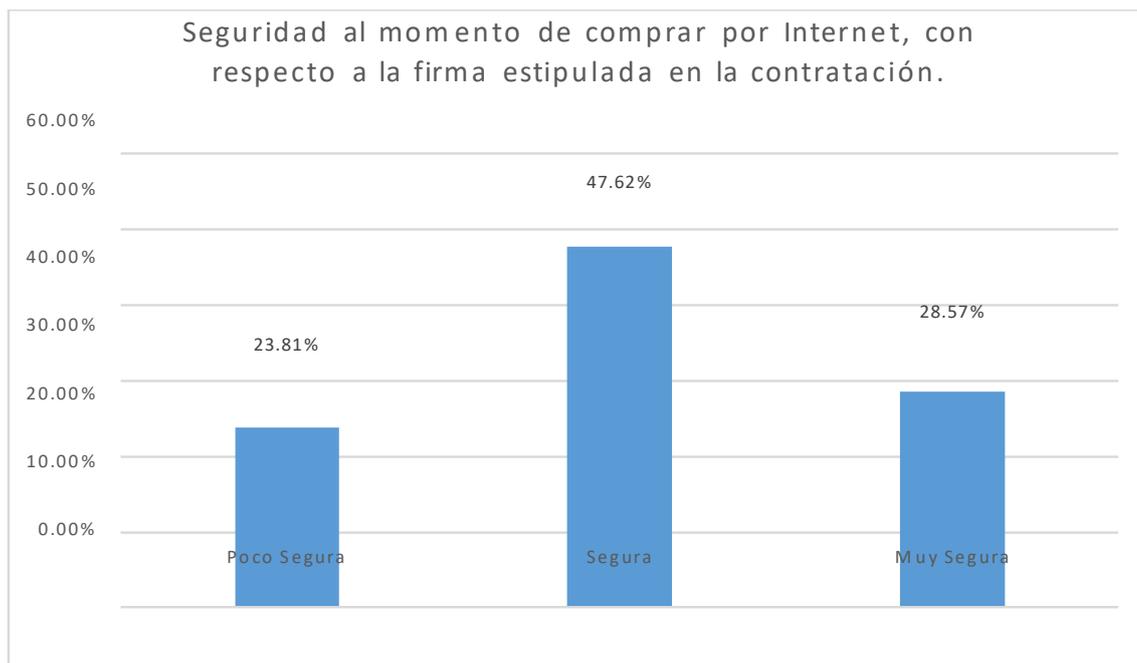


Figura 3. Seguridad al momento de comprar por Internet, con respecto a la firma estipulada en la contratación.

Fuente: Elaboración Propia.

Con respecto al análisis de la Figura 3, donde la interrogante en la encuesta es: ¿Qué tan seguras considera las compras por Internet con respecto a la firma estipulada en la contratación? Podemos apreciar que la mayoría, con un 47.62%, opina que consideran seguras dichas compras, agregando que nunca han tenido ningún problema, siempre que han hecho pagos, se ha acreditado el valor correcto, en la fecha indicada y al destinatario requerido; y en el caso que han hecho compras, siempre les han enviado el artículo comprado en las condiciones y con el precio pactados. Es notorio recalcar, que el 28.57% de la población entrevistada, expone que encuentran muy seguras dichas transacciones, estas personas son las que realizan más de 3 operaciones diarias a través del Internet, ya sean transferencias bancarias, pagos de servicios o compras en línea. Por último, y con menos porcentaje, encontramos un 23.81% de la población entrevistada que indica que han tenido problemas y por ende no encuentran seguridad al momento de comprar en línea, optan por hacerlas en persona y con dinero en efectivo.

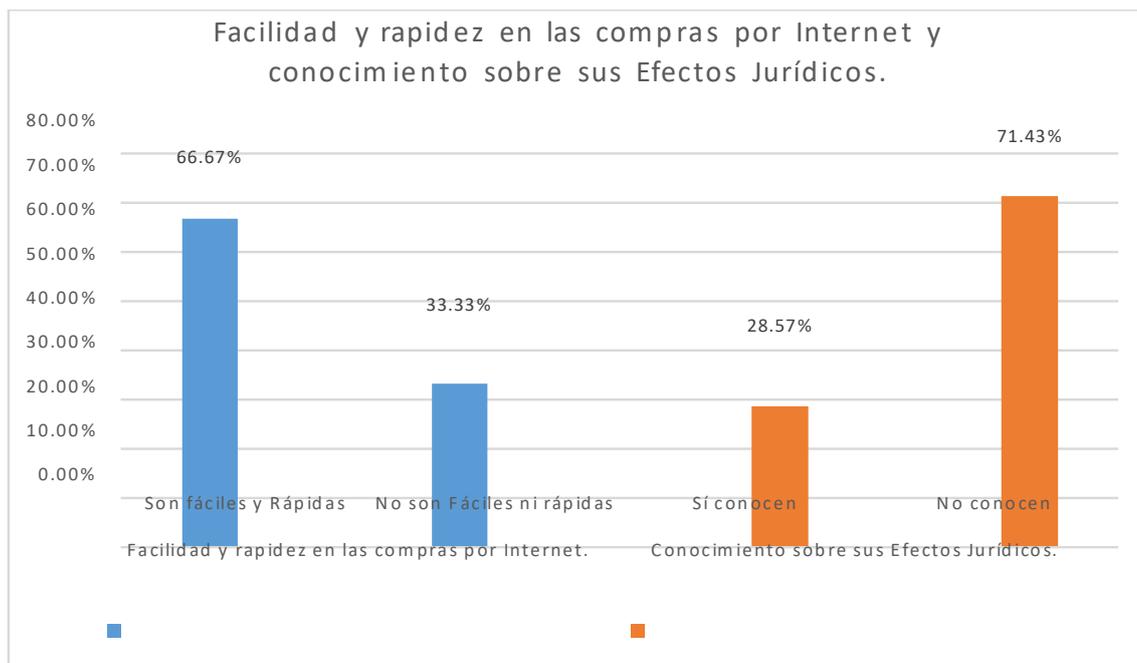


Figura 4. Facilidad y rapidez en las compras por Internet y conocimiento sobre sus Efectos Jurídicos.

Fuente: Elaboración Propia.

Con respecto a la pregunta desarrollada en la Figura 4, este resultado es interesante, ya que la mayoría de los encuestados, con un 66.67% expresan que sí consideran fáciles y rápidas las compras por Internet, porque en 4 o 5 pasos pueden realizarlas, economizan tiempo en ir hasta la tienda o empresa contratante, acortan las distancias cuando realizan compras al extranjero, economizan el costo del transporte ya que el envío sale menos costoso y el pago es de inmediato. Con un 33.33% de la población encuestada, expresan que no consideran fáciles ni rápidas, porque les han surgido inconvenientes, por ejemplo: que les entregan un producto que no es el acordado, que la plataforma se daña y no pueden hacer la transacción en el momento, que tarda mucho el envío cuando hacen compras y no coordinan con la dirección de entrega o que la tecnología cada vez es más sofisticada y es difícil adaptarse, en el caso de personas de la tercera edad. Cabe recalcar que un porcentaje de estas personas, sí consideran que existe seguridad jurídica, porque sienten un respaldo de la Ley.

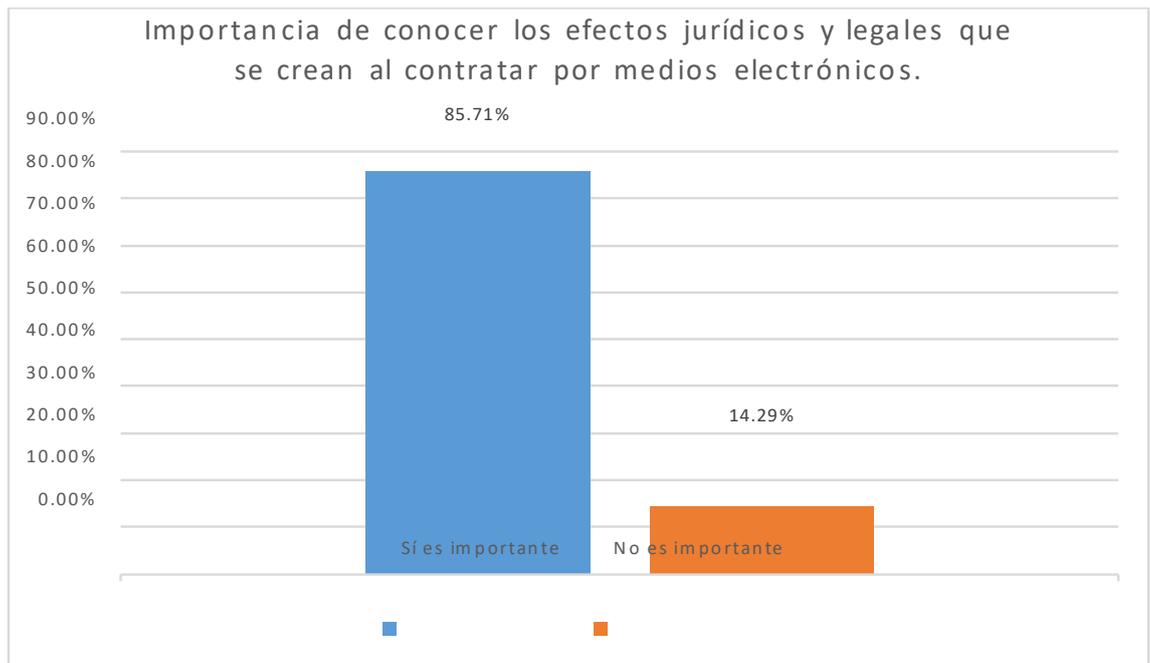


Figura 5. Importancia de conocer los efectos jurídicos y legales que se crean al contratar por medios electrónicos.

Fuente: Elaboración Propia.

Al aplicar la encuesta, justamente en la pregunta número 5, que expone la importancia que tiene el conocer sobre la seguridad jurídica, es evidente que más del 80% de la población expresa que sí es importante; considerando que si las personas se dan cuenta que existe una seguridad, que una institución puede velar o garantizar una transacción por la web es más probable que hagan uso de esta herramienta o mecanismo. Lo cual facilitará las relaciones de comercio y aumentará la economía en nuestro país, en nuestra muestra, hay entrevistados que son abogados, ellos conocen a profundidad los contratos que se realizan y tienen claro que producen efectos jurídicos.

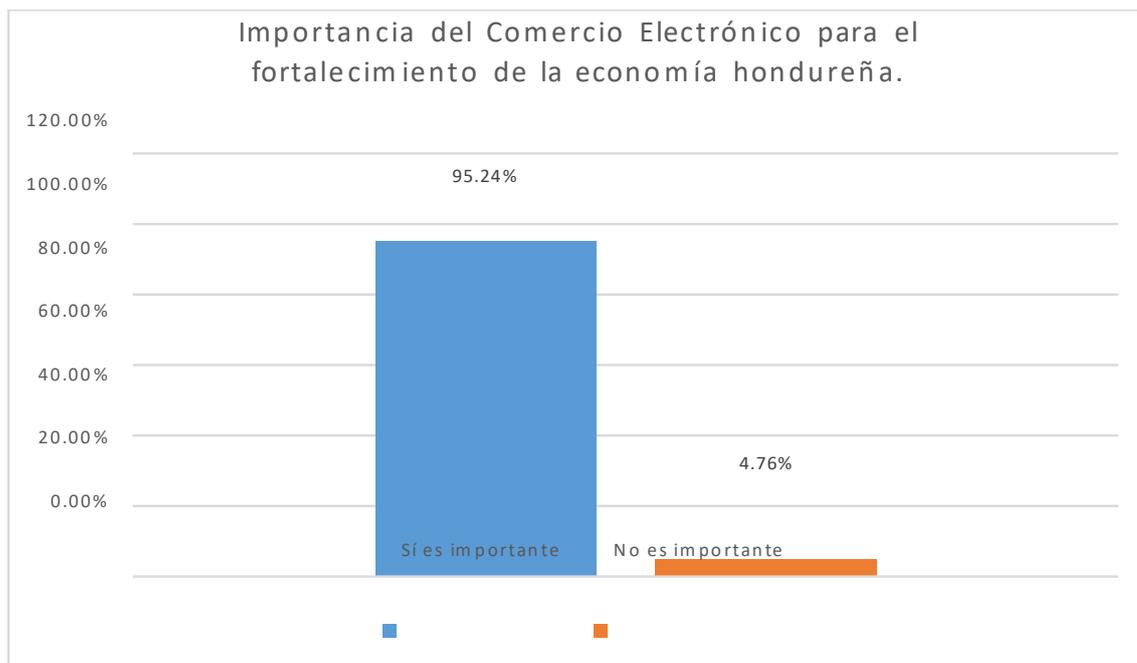


Figura 6. Importancia del Comercio Electrónico para el fortalecimiento de la economía hondureña.

Fuente: Elaboración Propia.

En la figura anteriormente detallada nos encontramos que el 95.24% de la población encuestada está en acuerdo que sí es importante el Comercio Electrónico para el fortalecimiento de la economía de nuestro país, puesto que al aumentar las transacciones en línea, aumentamos los ingresos a nuestro país, facilitamos las relaciones comerciales, estableciendo contratos claros y sin ambigüedades, para evitar que se susciten controversias o en el caso que surjan, poder regirnos ante una institución que determine la mejor forma de solución. A su vez, vale aclarar que, si aumenta la economía en nuestro país, estamos incentivando la inversión extranjera.

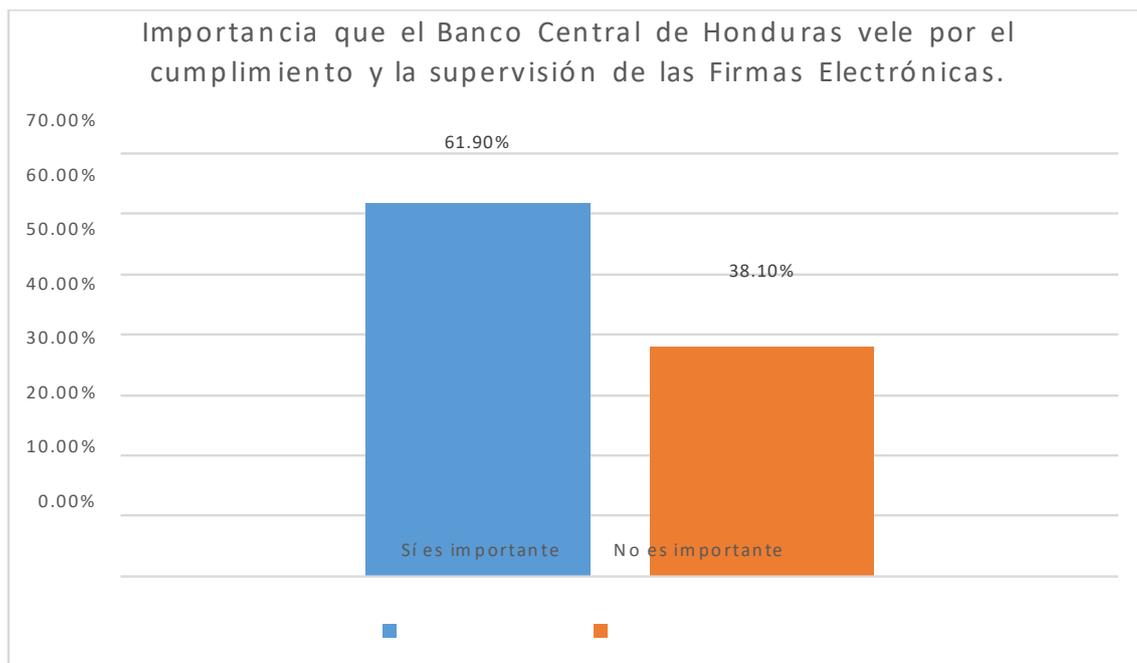


Figura 7. Importancia que el Banco Central de Honduras vele por el cumplimiento y la supervisión de las Firmas Electrónicas.

Fuente: Elaboración Propia.

Cabe señalar que en la actualidad, el Banco Central de Honduras es la única institución certificadora de las Firmas Electrónicas en nuestro país, pero la población entrevistada no confía en el desempeño de la misma, resultando que el 38.10% de la población entrevistada opina que dicho Banco está vinculado con el Gobierno Central de la República, y no les inspira confianza, sugieren que tiene que ser una institución autónoma e independiente, que respalde todas las actuaciones que se realicen a través del Internet, que debe existir un Juzgado que conozca directamente de estas controversias contractuales.

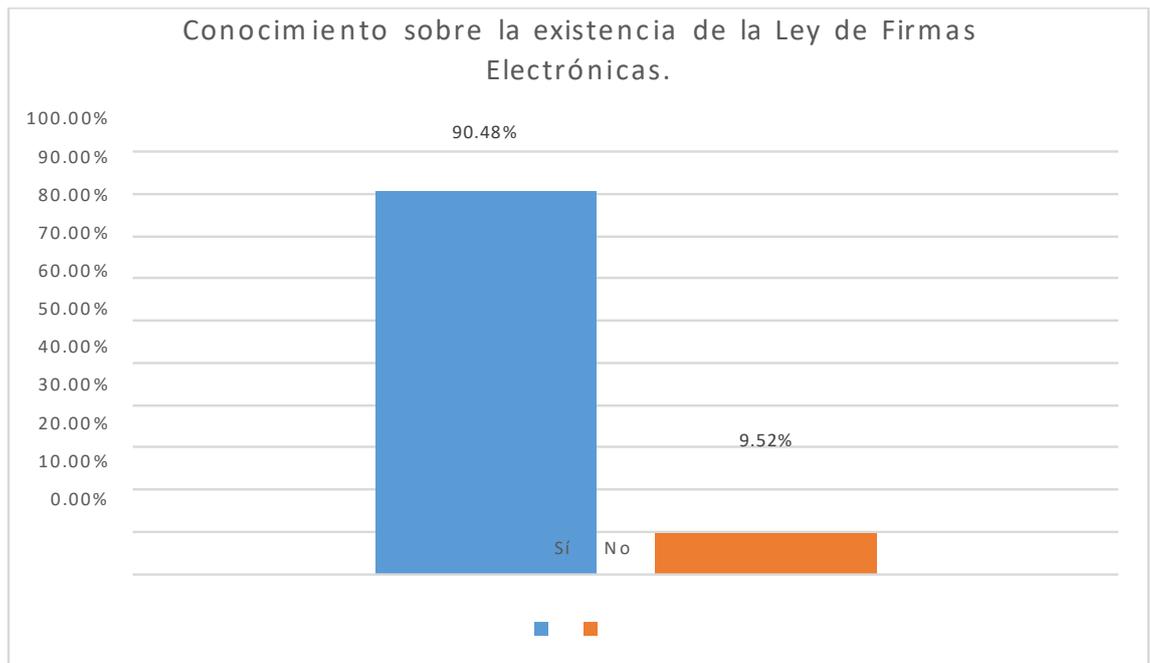


Figura 8. Conocimiento sobre la existencia de la Ley de Firmas Electrónicas.

Fuente: Elaboración Propia.

La figura anterior nos expone que el 90.48% de la población entrevistada sí tiene conocimiento de la existencia de un marco legal que regula todas las transacciones que requieren una firma electrónica para autorizar una acción en línea. Por ello se entiende que, conocen también de los efectos legales, requisitos, lineamientos y procesos que se deben llevar a cabo cuando se trata de Firmas Electrónicas, controversias que se susciten y partes involucradas en el proceso. Aún así, el Estado debe implementar mecanismos que ayuden a socializar las Leyes referentes a este tema, al igual que debe impartir capacitaciones al personal que está obligado a conocer sobre dichas leyes.

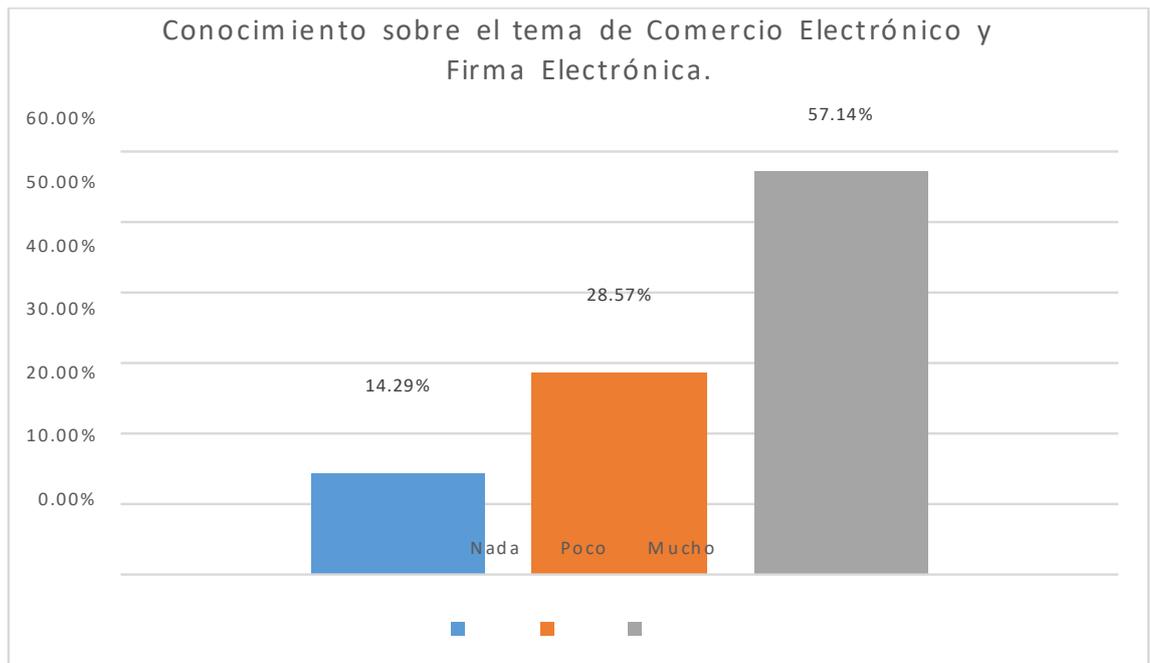


Figura 9. Conocimiento sobre el tema de Comercio Electrónico y Firma Electrónica.

Fuente: Elaboración Propia.

Tomando en cuenta los datos que arroja la figura anterior, es notable que la mayoría de la población entrevistada aporta que conoce sobre el tema de Comercio Electrónico, explicaron unos que conocen porque tuvieron la necesidad de involucrarse en la tecnología y eso los hizo implementar este mecanismo. Con respecto a la población que respondió que no conocen nada, explicaron que si realizan transacciones a través del Internet, pero que no tienen claro cuáles son las consecuencias que traería un mal uso esta forma de hacer comercio, porque no tienen conocimiento del marco legal que lo sustenta.

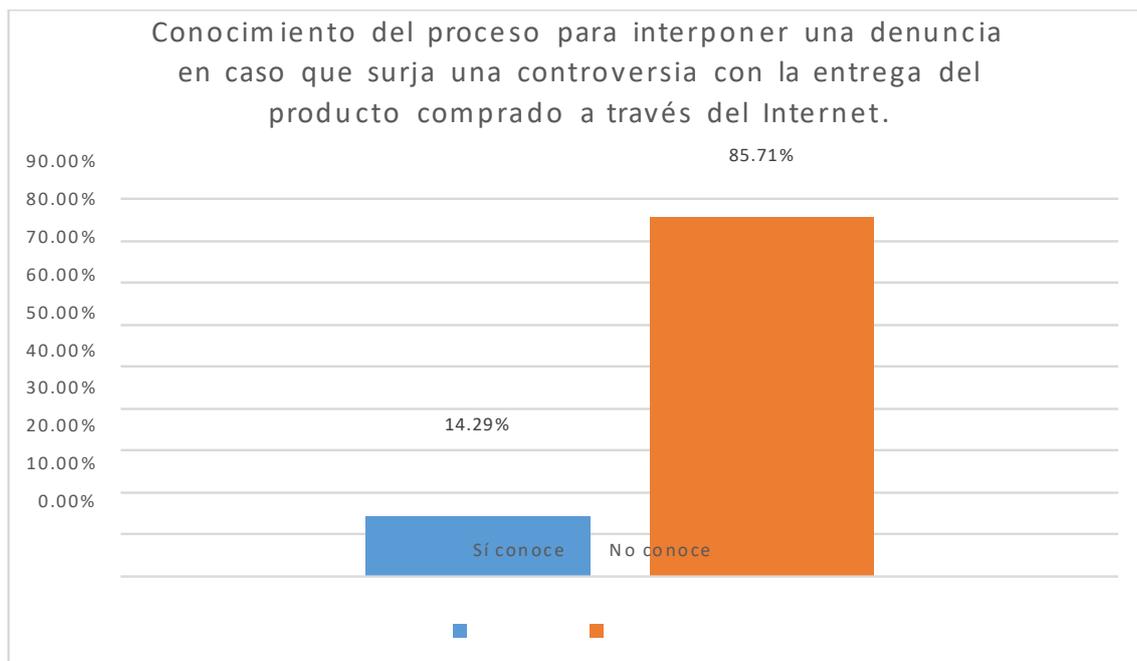


Figura 10. Conocimiento del proceso para interponer una denuncia en caso que surja una controversia con la entrega del producto comprado a través del Internet.

Fuente: Elaboración Propia.

Con respecto a la pregunta detallada en la Figura 10, es notorio que la población encuestada no conoce sobre el procedimiento a seguir en caso de que surja una controversia; el 14.29% contestó que sí conoce, porque son Abogados especializados en la materia, porque han estudiado la Ley o porque ya han podido llevar un proceso igual a éste. Pero el Gobierno de Honduras para poder resolver esta situación, debería asignar a una institución para que oriente al usuario del Comercio Electrónico en este proceso.

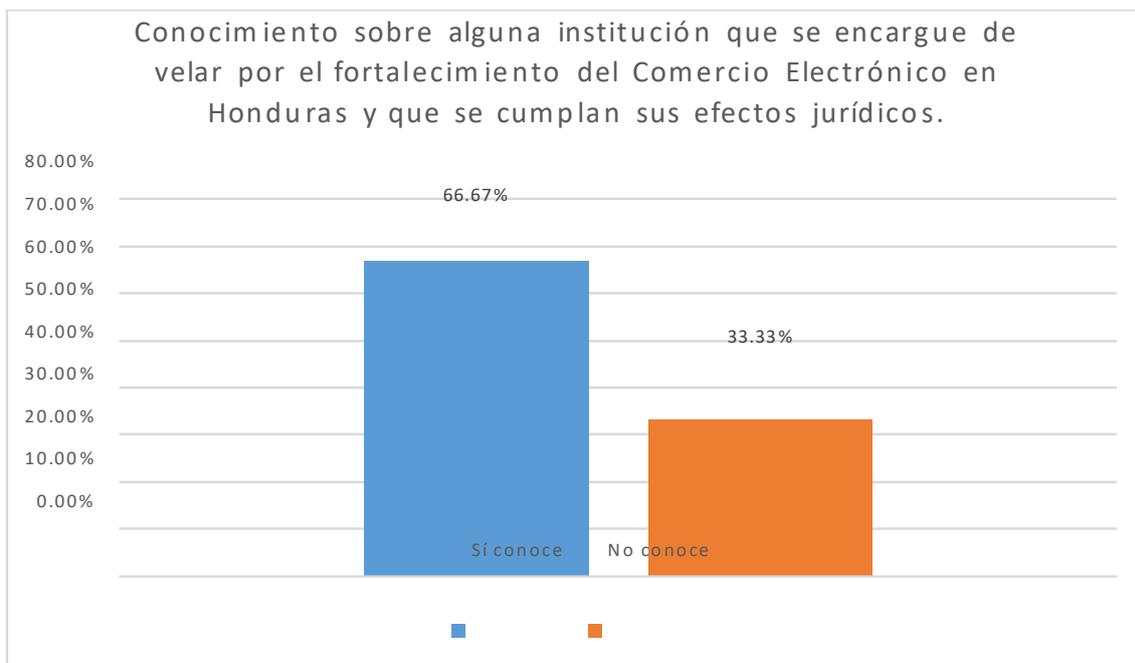


Figura 11. Conocimiento sobre alguna institución que se encargue de velar por el fortalecimiento del Comercio Electrónico en Honduras y que se cumplan sus efectos jurídicos.

Fuente: Elaboración Propia.

Con respecto a los resultados que obtuvimos de la Figura 11, la mayoría de la población encuestada, con un 66.67%, respondieron que sí conocen sobre una institución que se encargue de velar por el fortalecimiento del Comercio Electrónico, pero al momento de preguntarles cuál era, unos contestaron que la Cámara de Comercio, otros dijeron que el Banco Central de Honduras, otro dijo que el Instituto de la Propiedad Intelectual; esto quiere decir, que las personas sí creen conocer de dicha institución, pero que al final, como no existe una buena orientación de parte del Estado, es por ello, que la ciudadanía se confunde.

4.2.1 Investigación documental denominada entrevista.

La entrevista es una forma de recolección de datos, que ayudan a ampliar el conocimiento del tema abordado, desde diversas perspectivas, en virtud que lo que se comparte por el entrevistado es su opinión legal, jurídica y personal sobre el tema a tratar; para eso utilizamos una entrevista no estructura, porque deseamos tener un amplio

panorama del tema analizado. Entrevistamos a 21 personas, de los cuales 7 son Abogados especializados en el tema, 7 son usuarios empresarios y 7 personas son Gerentes de Empresas que hacen uso del Comercio Electrónico.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

5.1 CONCLUSIONES.

En base a los objetivos específicos planteados en este tema de tesis, concluimos que el Comercio Electrónico si se utiliza de una manera adecuada no podrán generar ningún tipo de controversia por lo cual, las controversias en las contrataciones electrónicas se generan por no establecer los lineamientos de forma clara y específica, de las cuales es importante señalar que se han creado métodos alternos para resolver dichos conflictos. Cabe destacar que, por parte de nuestro Gobierno se está trabajando para crear seguridad jurídica en este medio de contratación, a través de la creación de instrumentos legales que ayudarán a dirimir cada controversia que resultare, la idea es que se resuelvan de forma fácil, segura y expedita y con los datos obtenidos en las encuesta realizadas se determina que un setenta y seis punto veinte de los entrevistados conocen sobre este tema por lo cual en el damos respuesta con esto a lo plateado en el objetivo específico uno de nuestro tema de tesis quedando así establecido que nuestra población sí reconoce que existe una aplicación efectiva en Honduras de la contratación por medios electrónicos al igual que de la firma electrónica.

A su vez, tomando en consideración la necesidad que existía en nuestro país, precisamente en nuestro ordenamiento jurídico, de tener una regulación sobre este tema, el cual va de la mano con lo que respecta a la firma electrónica, ambas figuras jurídicas hoy en día están reguladas; y se ha creado una entidad certificadora: el Banco Central de Honduras, esta institución gubernamental es confiable y muy capaz para generar resultados positivos en relación a este tema. Por lo cual creemos necesario, se brinde todo el apoyo a dicha institución para que desempeñe una labor ardua por tutelar y velar que se cumpla fielmente con lo estipulado en las Leyes de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y sus respectivos Reglamentos en virtud que la población entrevistada

determino que en un veintitrés punto ochenta y un porciento de la población considera que este tipo de contratación es poco segura al igual que también un cuarenta y siete punto sesenta y dos la considera segura esto en virtud que la población entrevistada son personas que algunas de ellas están bastante relacionadas al medio como al igual otras solo son usuario que eventual mente utilizan esta contratación y en vista de esto pues podemos determinar que se cubre el objetivo específico dos planteado en nuestra tesis el cual establece que analizaremos la existencia de la seguridad jurídica que se debe de tener al momento de utilizar la firma electrónica para que esta surta efectos como forma de contratación .

Con esto determinamos que el impacto que produce el comercio electrónico es significativo a la sociedad Hondureña Dándonos cuenta de esta forma, la Firma Electrónica es un método confiable y su uso se debe incentivar y fortalecer, de manera agresiva, para poder estar a la vanguardia de los retos que la globalización trae consigo y de esta forma también resolver muchos de los problemas que se generan por la carencia de no tener establecidos parámetros de seguridad que regulen y ayuden a mejorar y prevenir los conflictos que se presentan con este tipo de contratación. Dicha contratación está en un auge muy importante y dándonos la responsabilidad como usuarios del mismo y como Estado de velar porque las instituciones nominadas regulen y cumplan las labores asignadas como órganos de control y así determinar cuál es el impacto legal y jurídico que conlleva este tipo de contratación.

Por lo anterior, determinamos y consideramos que Honduras, según los datos recopilados e investigados, ha tenido un repunte muy importante en relación al Comercio Electrónico y con respecto al crecimiento que actualmente se ha generado en el tema de contratación a través de medios electrónicos; también consideramos que se debe invertir más en compra de software y hardware por parte del Estado, para crear una mayor

confianza en los usuarios que actualmente emplean esta forma de contratación. Dando así respuesta al objetivo tres de nuestra tesis en vista que con este tipo de medios implementados se reducirán las controversias con respecto al tema de la contratación y el tema de donde se presentaran los reclamos que se generan de estos medios de contratación puesto que todo lo anterior se deje establecido claramente establecido en los instrumentos jurídicos.

5.2 RECOMENDACIONES.

Analizamos que la situación actual de Honduras en el tema de resolución de controversias que se generan en el Comercio Electrónico ha avanzado; pero vemos necesaria la creación y reforma del marco legal en algunos de sus artículos, en virtud que este tema tiene nuevos desafíos, tomando en cuenta que el comercio es una actividad demasiado dinámica y cambiante de la cual el derecho debe estar intrínsecamente ligado. También debemos considerar que la norma jurídica es la que ayudará a tener un control más adecuado del medio de contratación, en vista que es más que necesario que el Estado, por su parte, cree todos los métodos de seguridad necesarios para que la seguridad jurídica y sus efectos legales se cumplan de manera tal, que no se vulnere ningún derecho a ningunas de las partes que realizan los contratos electrónicos.

Recomendamos que el Estado debe identificar, a través de sus órganos de control, cuáles son los métodos que en los países de la región se están utilizando para dirimir estos conflictos y de esta manera mejorarlos e implementarlos en nuestro país, para generar una mayor confiabilidad y que la resolución de estos conflictos sea de manera rápida, segura y expedita pero sobre todo sin vulnerar los derechos que tutelan el bienestar de las partes contratantes.

A su vez, también creemos indispensable, analizar la seguridad jurídica que este tema necesita y se debe brindar a los contratantes, para lo cual recomendamos que, por

parte de los mecanismos de control se debe generar esa confianza jurídica, que al suscitarse alguna controversia se puede obtener una respuesta a la misma; por lo cual es necesario que los entes encargados no le nieguen el derecho a ninguna de las partes sobre el acceso a la defensa de su controversia que se ha generado de este tipo de contratación; puesto que es responsabilidad de estos órganos brindar solución al mismo, en virtud que esto ayudará a crear un beneficio a la economía del país y a la inversión, tanto nacional como extranjera y vemos que en la actualidad nuestro país debe de trabajar arduamente en el tema de generación de fuentes de empleo y en el tema de generación y de producción de fuentes para atraer mejoras económicas a el país.

Con esto enfatizamos, que sí se pueden resolver las controversias que resultaren de una negociación por medios electrónicos; se puede hacer de manera rápida y expedita. El impacto que esto provocará será de manera positiva y los conflictos que se puedan dar de esta contratación tendrán respuestas más apegadas a la realidad; y a lo que la norma jurídica establece en su ordenamiento, el cual debe prever cualquier situación que se pueda producir cuando no esté estipulado de forma clara en el contrato que las partes realizaron; lo anterior se puede dar, puesto que en muchos de los contratos se establecen cláusulas ambiguas o que no son claras o solamente que beneficien a una de las partes y a las otras no.

CAPÍTULO VI. PROPUESTA.

Como maestrantes de la facultad de Postgrado de la Maestría de Derecho Empresarial, consideramos necesario generar una propuesta al estudio realizado en esta tesis, la cual, nuestro tema de estudio fueron las controversias contractuales que se pueden suscitar en el Comercio Electrónico. Cabe mencionar que realizamos una investigación acuciosa sobre el tema, consultando el mismo, a través de un instrumento denominado: “Entrevista”, la aplicamos a muchos Abogados especialistas en este tipo de contratación y en algunos libros de autores muy reconocidos que tienen experiencia en el tema.

Acordamos necesario mencionar que en el desarrollo de esta tesis de grado, en el caso específico de Honduras, ha tenido algunos avances significativos en el tema, pero tenemos que reconocer que han existido algunas falencias en la difusión al público de las ventajas que conlleva este tipo de contratación, puesto que a lo largo del desarrollo del tema y con las investigaciones realizadas, tanto en instituciones estatales y gubernamentales se percibe la poca inversión que se ha realizado por parte del Gobierno en temas de tecnología y así poder alcanzar estándares altos con respecto a crear confiabilidad y seguridad en los usuarios de este servicio .

El objetivo de nuestra propuesta es generar en el estado como ente regulador de las políticas gubernamentales de la nación un accionar más fuerte y profundo en los temas legales y jurídicos que en la actualidad se han creado en nuestro país desde que se utiliza la contratación por medios electrónicos, en virtud que este tipo de contratación evoluciona de manera significativa por los cambios que se presentan en la tecnología y Honduras no puede pretender estancarse con políticas y legislaciones que no están acorde a las que rigen en el resto del mundo debido que este tema para muchos juristas consideran necesario utilizar, tanto en el sector público, como en el sector privado, ayudando así a facilitar las gestiones realizadas en estos entes gubernamentales. Esto

como parte del fortalecimiento de las instituciones, pero para los entes de Derecho Privado, podemos mencionar que ayuda también a realizar negocios de manera más rápida y expedita, a lo que consideramos parte de las ventajas que este sistema presenta; pero con relación a las desventajas o controversias que se podrían generar, es necesario mencionar que en gran parte el problema es el tema de inversión, ya que son altos los recursos si hablamos de compra de software y hardware, por tal razón proponemos que el Gobierno de nuestro país debería tener un ente, institución o un grupo de apoyo para realizar una inversión total y crear un solo portal donde todos los usuarios puedan realizar transacciones, insertando en la misma, un código alfanumérico, el cual servirá para validarlo como una firma electrónica.

También fue necesario señalar que en nuestro país existe una necesidad fuerte en el tema de información al usuario informático, de cómo resolver las controversias que se generan en el Comercio Electrónico, tomando en cuenta que muchos de nosotros realizamos algunas compras o transacciones en línea, sin darnos cuenta en realidad de todo el proceso que trae consigo dicho tema, considerando que existe la probabilidad de que surja algún problema. En esta tesis de grado proponemos también, que el Gobierno ayude al usuario a tener una ventanilla de información al público, donde pueda gestionar cualquier reclamo que exista de los convenios realizados entre las partes que contratan un producto o un servicio a través de medios electrónicos.

Para el caso específico de Honduras, como propuesta, analizamos que también se debe invertir más en el tema de tecnología, para implementar más instituciones certificadoras que puedan velar por la buena implementación del marco legal correspondiente, ya que en la actualidad sólo existe una institución certificadora, debido a que el equipo utilizado para validar los datos cifrados de la firma electrónica tienen un costo bastante elevado en el mercado, por tal razón, las empresas en nuestro país con

visión de adquirir tal certificación se ven limitadas. Para el caso de las contrataciones por medios electrónicos, vemos que en la actualidad se contrata de esta manera, por ejemplo: desde un teléfono móvil realizamos negociaciones como pagos de servicios públicos o privados, pero para tener una mayor seguridad de estos datos, el proveedor del servicio debe realizar inversiones cuantiosas para obtener servidores y programas confiables, los cuales no puedan ser intervenidos por hacker para que roben la información de sus clientes.

Jurídicamente hablando, por parte del Estado de Honduras, se deben crear instrumentos legales que profundicen más en el tema y también que se revisen en períodos cortos de tiempo, en vista que los problemas que se pueden generar en este tipo de contratación son distintos cada vez más; puesto que se crean nuevas formas de comercializar por medios electrónicos y con esto también, las controversias que se pueden crear de estas también son distintos por la evolución que se tiene sobre éste.

Proponemos también, que se generen por parte de la institución certificadora, boletines informativos sobre este tema y además que se cree un portal de resolución alterna de conflictos, en el cual se puedan presentar las reclamaciones correspondientes y se dé una respuesta efectiva en períodos cortos de tiempo para que no crezca la mora por reclamaciones en este sentido; como lo comenta el Doctor en Derecho Jorge Roberto Maradiaga: “Es necesario salir de la somnolencia que viven los Estados por no estar a la vanguardia de la tecnología y esto conlleva a un atraso”.

Es necesario también mencionar que las instituciones estatales en nuestro país deberían en la actualidad estar haciendo este tipo de contratación por medios electrónicos debido a que los tramites serían más expeditos y seguros puesto que el papel se deteriora y no solo eso es más difícil crear registros y tener un control de todos estos mientras que cuando creamos una base de datos el tiempo de búsqueda se reduce de manera

significativa y se tiene un control más fácil y efectivo de la información que poseemos es por ello que también sería indispensable que el estado contrate servicios utilizando estos medios los cuales son confiables.

Debiendo también a su vez, prever que en este tipo de contratación se generaran conflictos los cuales el estado seria el responsable de controlar los efectos y obligaciones que de este se generan produciendo de este modo una mayor seguridad jurídica puesto que el mismo estado tiene la responsabilidad de velar porque se cumplan todos los requerimientos que la ley exige por lo cual también es necesario mencionar que utilizando este tipo de contratación el estado ahorraría cantidades estrepitosas de dinero que se pagan a los funcionarios en viáticos o dietas a para que se realicen contrataciones en el exterior de productos necesarios para el funcionamiento de algunas instituciones en el país.

Referencias

AGUILA, A. R. (2001). COMERCIO ELECTRONICO Y ESTRATEGIAS EMPRESARIALES HACIA LA ECONOMIA DIGITAL. MEXICO: ALFA Y OMEGA.

ÁGUILA, A. R. (2001). COMERCIO ELECTRÓNICO Y ESTRATEGIAS EMPRESARIALES HACIA LA ECONOMÍA DIGITAL. MEXICO: ALFA Y OMEGA.

Agulia, A. R. (2001). Estrategias empresarial hacia la economia digital. mexico: alfa y omega.

Amor, D. (2000). La Revolucion e Business. Buenos Aires: Pretice Hall.

Amor, D. (2000). La Revolucion e Business. Buenos Aires: Pretice Hall.

Amor, D. (2000). La Revolucion e Business. Buenos Aires: Pretice Hall.

Amor, D. (2000). La Revolución e Business. Buenos Aires: Pretice Hall.

Amor, D. (2000). La Revolución e Business. Buenos Aires: Pretice Hall.

Amor, D. (2000). La Revolución e Business. Buenos Aires: Pretice Hall.

DE LEÓN, D. B. (2001). LUZ DEL COMERCIO ELECTRÓNICO PUBLICIDAD Y MARKETING EN INTERNET. MADRID: MCGRAW.

de Miguel, P. (2002). Derecho Privado del Internet. Madrid: Civilista Tercera Edición.

de, P. M. (2002). Derecho privado del internet. madrid: civilista tercera edicion.

ecommerce, o. (2015). informe evolucion del ecommerce. cataluña españa.

es.statista.com. (2014). Obtenido de es.statista.comestadisticas/48/05/porcentaje-decompras-online-en-Honduras

FLORES, M. D. (s.f.). IMPACTO DE LA CONTRATACION ELECTRONICA EN LA CONTRATACION . MADRID: EDERSA.

Fredes, F. F. (noviembre de 2012). Obtenido de <http://derechoyconsumo.udp.cl/wp-content/uploads/2014/11/Manuel-Arcos-Sandoval-2012-CA-en-contratos-de-adhesion-electronicos-.pdf>

Gaza, D. L. (2001). internet y el derecho y reflexiones sobre el comercio electronico. mexico -Barcelona españa: Cuarena.

Gonzales, C. (1 de MAYO de 2000). Obtenido de <http://www.iadb.org/es/noticias/articulos/2000-05-01/comercio-electronico-en-Guatemala,8479.html>

isidro lazo, j. b. (2000). comercio electronico. madrid: esic mundi.

jimena leiva, r. p. (2003). el derecho y la sociedad informatica . mexico: miguel angel porrua.

Lagares, D. (s.f.). Internet El Derecho. Barcelona: Cuarena.

LEON, D. B. (2001). LUZ DEL COMERCIO ELECTRONICO PUBLICIDAD Y MARKETING EN INTERNET. MADRID: MCGRAW.

LEON, D. B. (2001). LUZ,COMERCIO ELECTRONICO PUBLICIDAD Y MARKETING EN INTERNET. MADRID: MC GRAN HILL .

Maradiaga, J. R. (1999). Comercio Electronico. En J. R. Maradiaga. Tegucigalpa: Infop.

Maradiaga, J. R. (1999). El Comercio Electrónico. Tegucigalpa: INFOP.

Maradiaga, J. R. (10 de MARZO de 2016). Solución de controversias en línea en operaciones transfronterizas de comercio electrónico. LA TRIBUNA.

martinez, f. (1999). regimen publico de internet. buenos aires: adhoc.

Melgar, J. (Febrero de 2016). iLifebelt.com. Obtenido de iLifebelt.com/comercio-electronico-crece-en-Honduras/2016/02

Navarro, E. (julio de 2001). reflexiones sobre el comercio electronico. reflexiones sobre el comercio electronico. mexico: revista ABZ.

Navarro, E. (2001). Reflexiones sobre el comercio electronico. mexico: revista ABZ.

Navarro, E. (julio de 2001). Reflexiones sobre el Comercio Electrónico. Reflexiones sobre el Comercio Electrónico. Mexico: Revista ABZ.

Navarro, E. (2001). Reflexiones sobre el Comercio Electrónico. Mexico: Revista ABZ.

Orego-Garay, S. (2015). El Comercio Electrónico y los mecanismos online para Colombia.

Peñalver, J. R. (2000). JURISDICCIÓN Y COMERCIO ELECTRÓNICO (UNA REFLEXIÓN AL HILO DEL PROYECTO DE. Obtenido de <http://www.uria.com/documentos/publicaciones/892/documento/reflexion.pdf?id=2000>

PINO, R. D. (1979). DICCIONARIO . MEXICO: PARRUA.

plan nacional de nombre de dominio de internet. (12 de abril de 2002). lex españa.

prensa, l. (26 de noviembre de 2016). la prensa. comercio electronico crece en la zona norte del pais .

Pueyrendon, M. (2014). Obtenido de <http://www.einstituto.org/marketing/2015/einstituto/Estado-Situacion-Comercio-Electronico-Am.pdf>

Rivera, J. C. (9 de febrero de 2019). comercio electronico . e-commerce en Honduras, págs. <http://www.laprensa.hn/Honduras/928202-410/el-e-commerce-gana-fuerza-en-Honduras>.

Salvador, C. N. (26 de abril de 2016). Obtenido de <http://fusades.org/sites/default/files/investigaciones/Ley%20de%20Firma%20Electr%C3%B3nica%20seguridad%20jur%C3%ADdica%20en%20el%20ambito%20electr%C3%B3nico.pdf>

SAMUELSON, P. A. (1977). ECONOMIA MODERNA. MADRID: AGUILAR.

valencia, p. d. (s.f.). ley de servicios de informatica. practicas de derecho.