



BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA

FACULTAD DE DERECHO

SECRETARIA DE INVESTIGACIÓN Y ESTUDIOS DE POSGRADO

COORDINACIÓN DEL POSGRADO EN DERECHO

TESIS

**“LA INCORPORACIÓN DE MEDIOS HETEROCOMPOSITIVOS: COMERCIO
TELEMÁTICO EN MÉXICO, DERECHO COMPARADO Y DEBIDA PROTECCIÓN
DEL DERECHO HUMANO DE ACCESO A LA JUSTICIA”**

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE

MAESTRO EN DERECHO

PRESENTA

FRANCISCO LAURO ORTEGA CABRERA

No. de Matrícula: 221470508

No. de CVU: 837826

No. de becario: 2022-000018-02NACF

DIRECTOR DE TESIS

DOCTOR JOSÉ ALFREDO MUÑOZ CARRETO

CODIRECTOR DE TESIS

DOCTOR ARMANDO OSORNO SÁNCHEZ

INTEGRANTE DEL COMITÉ TUTORIAL

DOCTORA BLANCA YAQUELIN ZENTENO TREJO

NOVIEMBRE 2023

INTRODUCCIÓN

El comercio telemático es, en palabras del sociólogo portugués Boaventura de Sousa Santos, un globalismo localizado en la medida en que lo global tiene un impacto en lo que sucede a nivel país. De la misma forma, Boaventura señala que las prácticas internas se ajustan ineludiblemente para poder facilitar la adopción de lo que dicta lo global.¹

México no está abstraído de la realidad en el que están inscritos la mayoría de los países del mundo y, en ese sentido, también se ha visto inmerso en la vorágine de cambios aparejados con el comercio telemático como nueva realidad para el intercambio de bienes y servicios en la sociedad.

También es importante destacar el papel tan relevante que han tenido tanto las ciencias computacionales como las tecnologías computacionales en el desarrollo de este globalismo pues, sin la informática y las telecomunicaciones, este cambio no habría sido posible en lo absoluto.

El inicio de esta transformación de la realidad social tiene su origen en un sistema militar de defensa de los Estados Unidos de América en el contexto de la guerra fría que mantenía con la Unión de Repúblicas Socialistas Soviéticas. Más tarde, con el capitalismo como modelo económico dominante a partir de la caída del muro de Berlín a inicios de los años noventa, las tecnologías computacionales cobraron un auge comercial muy importante que contribuyó para el crecimiento de la economía mundial.

En la misma época tuvo lugar el inicio de las conexiones de México a la internet a través del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey seguido de otras instituciones prestigiadas de educación superior para, finalmente, dejar la administración de la internet en el país a la asociación NIC de México.

Desde ese momento, la internet pasó a ser parte de la multi culturalidad de nuestro país que recoge las más íntimas expresiones de nuestra esencia como mexicanos. En conjunto con otros globalismos localizados, han penetrado las partes más rocosas de la sociedad y, como consecuencia, han transformado la manera en

¹ De Sousa Santos, Boaventura, De la mano de Alicia Lo social y lo político en la postmodernidad., Colombia, Siglo del hombre editores, 1998, p. 350.

que los ciudadanos manifiestan las actitudes y características que nos identifican como una nación.

Por ese motivo, el trabajo que he realizado pretende facilitar el entendimiento de la incursión de la internet en la sociedad mexicana (específicamente en el ámbito del comercio telemático) y nos ayuda a reconocer las particularidades del problema que derivan de una fusión de la cultura mexicana y la internet como globalismo localizado de acuerdo con la teoría de Boaventura.

Recordemos que la internet resulta como producto de las ciencias computacionales y como resultado de la necesidad de comunicaciones del pueblo estadounidense en el contexto de la guerra fría. Una nación como la de los Estados Unidos de América en una época de posguerra ostentaba necesidades y costumbres distintas a la de la sociedad mexicana en la actualidad e incluso en años previos.

Por ese motivo, el uso de la internet en México es distinto culturalmente hablando por la sociedad mexicana. En ese punto es donde existe la fusión cultural y la mezcla de costumbres y necesidades e, inclusive, un redireccionamiento en el objetivo del uso de la internet.

Tomando en consideración ese contexto, durante la investigación realizada exploraré el problema nacional derivado del uso de la internet en actividades del comercio y procurará entender mediante un ejercicio de derecho comparado las soluciones que han funcionado en otros países para los conflictos jurídicos derivados del comercio telemático haciendo un especial énfasis en los medios heterocompositivos.

Gracias al ejercicio de derecho comparado, y tomando en consideración las condiciones específicas de la sociedad mexicana, el trabajo contribuirá a proteger el derecho humano de acceso a la justicia y promoverá la paz entre los gobernados dentro del territorio mexicano.

Las personas que efectúan transacciones de comercio telemático, según la Asociación Mexicana de Ventas Online (AMVO), manifiestan tener problemas en el transcurso. Asimismo, el orden jurídico mexicano no provee de una respuesta contundente en apoyo del consumidor. Para muestra, el procedimiento CONCILIANET que prevé la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) logra dirimir las

diferencias entre vendedores y compradores a través de la conciliación en menos de la mitad de las controversias que hacen de su conocimiento.

La realización de la presente investigación servirá para comprender de mejor manera y posiblemente resolver satisfactoriamente los frecuentes problemas que se presentan al realizar una transacción de comercio telemático. Asimismo, visualizar las carencias en las que ha recaído el Estado mexicano debido al marco jurídico positivo actual concerniente a la resolución de conflictos suscitados en el comercio telemático.

La aportación social que tendrá la presente investigación será la de revestir de certeza jurídica las transacciones realizadas en el comercio telemático. Asimismo, protegerá el derecho humano a la seguridad jurídica desde el punto de vista de una controversia en el transcurso de una transacción de los consumidores en un sitio *web* de comercio telemático.

Con la presente investigación se lograría llenar un vacío en el conocimiento en virtud de que, hasta este momento, existe incertidumbre por parte de los compradores en línea respecto de qué autoridad y qué procedimiento habrá de seguirse para resolver un conflicto derivado del comercio telemático.

La investigación responderá las siguientes preguntas: 1. ¿Cuál es la naturaleza del comercio telemático en México? A esta pregunta se dará respuesta en el primer capítulo. 2. ¿Cuál es la problemática existente en México al realizar transacciones de comercio telemático? A esta pregunta se dará respuesta en el segundo capítulo. 3. En caso de existir, ¿cómo funcionan los medios heterocompositivos para la solución de controversias derivadas del comercio telemático en México y cómo funcionan en España? A esta pregunta se dará respuesta en el tercer capítulo.

En ese orden de ideas, la hipótesis planteada para la elaboración de la investigación recae en la pregunta que deriva del hecho de que la ausencia de medios heterocompositivos específicos para el comercio telemático en México: ¿facilita el incumplimiento del contrato y el fraude en el comercio telemático y vulnera el derecho humano del acceso a la justicia?

En ese sentido, la presente investigación tendrá por objetivo examinar la necesidad de incorporar medios heterocompositivos para la resolución de controversias

surgidas del comercio telemático en México para salvaguardar el acceso a la justicia de los mexicanos en este tipo de controversias.

Con la finalidad de alcanzar el objetivo planteado, utilizaré el método descriptivo en el primer capítulo de la presente investigación para poder identificar las partes que conforman la problemática existente al realizar transacciones de comercio telemático en México. De esta manera, obtendremos una visión integral del objeto de estudio.

El método analítico será utilizado en el segundo capítulo de la presente investigación para esquematizar la legislación positiva mexicana actual encaminada a la resolución de controversias derivadas del comercio telemático. Asimismo, buscará entender las relaciones existentes entre los distintos elementos que conforman los objetos que van a estudiarse.

Finalmente, el método analógico será utilizado en el tercer capítulo de la presente investigación para poder establecer una comparación entre el sistema jurídico mexicano contra sistemas jurídicos de otros países en relación con la existencia de medios heterocompositivos particulares para el comercio telemático. De la misma forma, se observarán las fases de análisis comparativo propuesto por Mauro Capelletti.

CAPÍTULO I

CONCEPTUALIZACIÓN DEL COMERCIO TELEMÁTICO EN MÉXICO

El objetivo del primer capítulo es identificar el contexto existente al realizar transacciones de comercio telemático en México para distinguir sus elementos como parte de la conceptualización del objeto de estudio. La pertinencia del capítulo está dada en la medida que se conceptualizará el objeto de estudio en las condiciones particulares de nuestro país. De esta manera, se tendrá una visión de trescientos sesenta grados respecto de su génesis y sus particularidades.

Posteriormente, una vez conceptualizado el objeto de estudio, se procederá a contextualizarlo en la vida de los mexicanos al dilucidar las situaciones que derivan de la incorporación del objeto de estudio en la sociedad mexicana. De la misma forma, resulta pertinente una exploración de los principales elementos que conforman el objeto de estudio, sus relaciones y las perspectivas que han surgido acerca de la problemática. Todo ello para cumplir con la consigna de la descripción del objeto de estudio y, ulteriormente, la situación del objeto de estudio en nuestro país y sus relaciones con los gobernados.

Para alcanzar el objetivo se hace uso del método descriptivo para poder identificar las partes que dieron origen al comercio telemático, así como las partes que conforman a las situaciones existentes al realizar transacciones de comercio telemático en la sociedad de México. La descripción versará sobre la irrupción de las ciencias computacionales que originaron una nueva variante de comercio.

De la misma forma, se realizará un análisis respecto a la razón por la cual el comercio en la internet es telemático y no electrónico como erróneamente se ha consensado, así como sobre las ventajas, desventajas y la trascendencia que tiene esta nueva variante de comercio en la sociedad mexicana.

En ese sentido, el capítulo primero está estructurado como a continuación se presenta: la conceptualización del comercio telemático distinguiendo el comercio tradicional del comercio telemático y, después, revisaremos las particularidades de la compraventa vía telemática y los bienes disponibles en el ámbito del comercio

telemático. Posteriormente, revisaremos la información oficial en México disponible referente al comercio telemático.

1.1 Comercio *tradicional*

Comercio *tradicional* es la forma de comercio a la que los seres humanos estamos acostumbrados desde que esta actividad apareció en la humanidad. Es preciso recordar que los seres humanos han intercambiado productos y servicios incluso sin la internet como herramienta.

El principal catalizador del comercio como actividad humana deviene de la necesidad de las comunidades de personas de obtener bienes y/o servicios que se producen lejos de sus lugares de residencia habitual. En muchas ocasiones, la obtención de dichos bienes y/o servicios es clave para el desarrollo e incluso la supervivencia de ciertos individuos.

A finales de la década de los ochenta y principios de los 90, con la simbólica caída del muro de Berlín, el capitalismo se constituyó en el modelo económico por excelencia. Aparejado al capitalismo, la globalización promovió la progresiva eliminación de las fronteras para la cooperación humana y distribución de bienes y/o servicios por todo el orbe (a cambio de su correlativo beneficio económico).

1.1.1 Distinción artificial del comercio *tradicional*

El comercio tradicional es la manera en que el autor del presente trabajo hace una distinción de lo que analizaremos en el siguiente apartado: entiéndase como comercio *tradicional* aquella actividad realizada por los seres humanos prácticamente desde el inicio de los tiempos para intercambiar bienes destinados a prolongar su existencia y garantizar su supervivencia sin mediación de la internet.

La distinción artificial propuesta responde a razones temporales en la medida en que deriva a partir de un momento en el tiempo. Llamaremos comercio *tradicional* a la actividad humana relativa al intercambio de bienes y servicios sin la mediación de la

internet mientras que denominaremos comercio *telemático* a la misma actividad, pero realizada a través de la internet.

Cabe señalar que la internet ofreció grandes posibilidades de comunicación humana a lo largo de grandes distancias. Los distintos territorios humanos, dispersados alrededor del planeta, dejaron de estar tan lejos entre sí gracias a la facilidad de comunicación instantánea a través de las redes de computadores.

En ese orden de ideas, la internet vino a cambiar la manera en que varias actividades eran desarrolladas y el comercio no fue la excepción. La comunicación instantánea y el desarrollo de los servicios de logística permitió a los seres humanos intercambiar y ofertar bienes que únicamente se manufacturaban en sus territorios de origen como si de vecinos colindantes se tratase.

Nuestro país no fue la excepción y, elementos característicos como el café de Veracruz pudo ser fácilmente llevado al otro extremo de la República como, por ejemplo, a la ciudad de Tijuana. De esta manera, ya no fue necesario para el individuo estar en determinado lugar para poder adquirir bienes o servicios particulares a un determinado sitio como sucedía en el comercio *tradicional*.

Como podemos apreciar, la internet es el elemento que distingue ambas actividades. El surgimiento de la internet *per se*, a consideración del investigador del presente trabajo, ha dado la pauta para realizar una distinción temporal entre dos tipos de comercio: el comercio telemático a partir del momento en que la internet fue instrumento para el intercambio de bienes y servicios y el comercio tradicional previo al momento en que la internet fuera instrumento para dicha actividad. A continuación, nos ocuparemos del comercio *tradicional*.

1.1.2 La función del comercio

En la historia de la civilización humana, desde el momento en que el hombre se reveló a sí mismo como un individuo gregario, han venido surgiendo fenómenos sociales que derivan de la convivencia diaria entre seres humanos. Instituciones jurídicas como el matrimonio, los contratos, la propiedad, y el comercio han nacido debido a hechos

sociales que hacen necesaria la garantía de una convivencia pacífica de las personas para procurar la paz social.²

En ese orden de ideas, se subraya la necesidad de definir al comercio en virtud de su importancia como un elemento básico para las sociedades humanas desde sus orígenes hasta nuestros días. Para tal efecto mencionaremos la definición de la Real Academia Española que en su diccionario refiere al comercio en una de sus acepciones como *compraventa o intercambio de bienes o servicios*.³

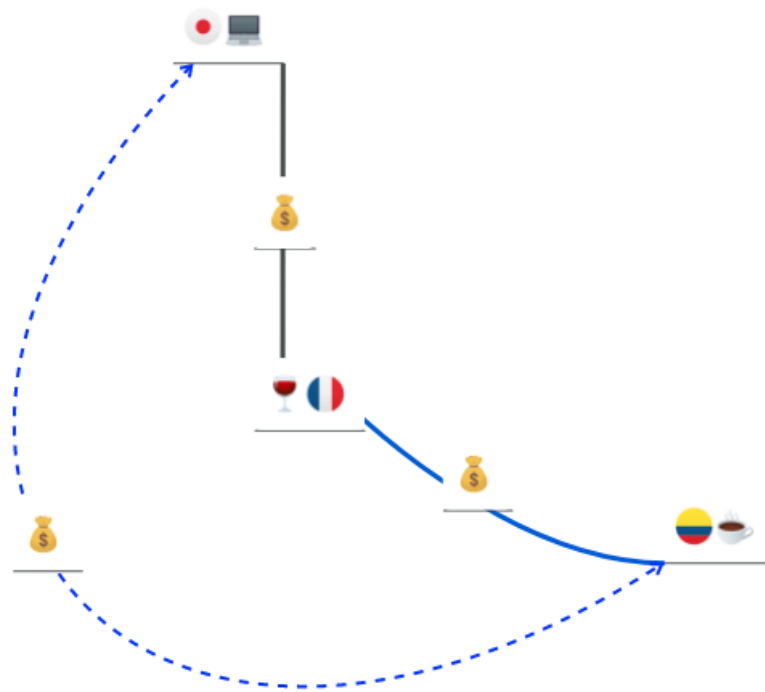
En atención a la definición esgrimida en el párrafo anterior, podemos considerar al comercio como una actividad que consiste en un acuerdo de voluntades tendiente a que una de las partes obtenga un bien o servicio y otra de las partes obtenga a cambio una contraprestación.

En ese sentido, el comercio surge como una necesidad de consumo de bienes y servicios que no se producen en el lugar de residencia y se tiene que recurrir a otros lugares en donde si son producidos. A cambio, se ofrece una contraprestación que resulta especialmente benéfica para el vendedor para que pueda obtener un *lucro*. El *lucro* es el incentivo necesario para que ese bien siga siendo producido para atender la demanda existente de ese producto.

² En el derecho romano, solo los ciudadanos romanos podían participar de las instituciones de derecho civil. No obstante, dichas instituciones regulaban su vida en sociedad. Aramburu Córdoba, Romina, Historia e instituciones del Derecho Romano, Argentina, Editorial de la Universidad Nacional de la Plata, 2020, p.186.

³ Diccionario de la Real Academia Española en línea: <https://dle.rae.es/comercio>, consultado el 16 de enero de 2022.

Figura 1. El flujo del comercio



Elaboración propia

En ese orden de ideas, estamos en aptitud de afirmar que, el comercio, es una actividad de supervivencia. La supervivencia puede ser apreciada en dos sentidos: el comercio como actividad profesional y el comercio como actividad para la adquisición de bienes necesarios para la subsistencia.

No obstante, no podemos obviar que el comercio también posee una función social lúdica, de conocimiento o incluso ornamental de manera enunciativa más no limitativa. No todos los productos que están en el comercio son destinados a la supervivencia humana, también hay objetos cuya única finalidad es el entretenimiento o el esparcimiento de los individuos. Videojuegos, películas, libros o incluso aromatizantes también son objeto del comercio y son muy apreciados dependiendo de sus características particulares.

Debido a las funciones descritas, el comercio tiene una utilidad económica muy importante gracias a que precisamente promueve la circulación de distintos bienes manufacturados por las empresas a cambio de la contraprestación efectuada por los

consumidores. De esta manera se produce la circulación del dinero y la vitalidad de la economía de nuestro país.

Es importante señalar que, debido al modelo económico dominante, la circulación de los bienes y el flujo de capital es muy importante para el sustento de la economía de los países. La oferta y la demanda de los productos generan empleos y, en general, contribuyen al desarrollo del Estado.

1.1.3 El origen del comercio

Para encontrar el origen del comercio en la historia, vale la pena recordar que la agricultura⁴ y el paso de la vida nómada a la vida sedentaria hicieron posible que el hombre permaneciera en un solo lugar por primera vez desde su aparición y, como consecuencia, aparecieron en los hechos la figura de la propiedad privada y el intercambio de bienes.

La propiedad privada surge de la necesidad del hombre de poseer herramientas que facilitan su supervivencia. Un ejemplo muy claro de ello son los alimentos, instrumentos de cultivo, tierra fértil, etc. De la misma forma, el intercambio de bienes surge debido a que los bienes que poseían en ese entonces los seres humanos eran variables de grupo a grupo. Por ejemplo, mientras un grupo tenía pescado otro grupo tenía fruta y de esta manera complementaban sus necesidades asignándoles un valor y cambiándolos entre ellos. A este fenómeno se le conocía también como trueque.⁵

Es preciso señalar que, en los intercambios de bienes realizados por el hombre, siempre existió el ánimo o la intención de las partes de obtener un beneficio al respecto, es decir, obtener una ganancia derivada del intercambio o que el intercambio fuera más conveniente para una de las partes.

Debido a la intención del hombre de obtener un *lucro* como fue explicado en el párrafo anterior, las sociedades humanas crearon la moneda para lograr parametrizar las ganancias obtenidas en relación con la producción de diversos bienes.⁶ Es en ese

⁴ Harari, Yuval, De animales a dioses., México, Penguin Random House, 2014, p.97.

⁵ *Ibidem*, p.197.

⁶ *Ibidem*, p.200.

momento cuando aparece el comercio como actividad humana y, posteriormente, el derecho lo regula para crear la institución jurídica del comercio.

Además de la importancia de la moneda como unidad rectora para los intercambios de bienes, existieron otros elementos que facilitaron el florecimiento del comercio: la situación geográfica de los pueblos, el fortalecimiento de la producción interna de la sociedad y la necesidad por adquirir bienes producidos por otras sociedades. Vale la pena señalar que dichos elementos siguen vigentes hasta nuestros días.

Asimismo, en años más recientes, a finales de la década de los ochenta el capitalismo se erigió como modelo económico dominante. Uno de los baluartes del capitalismo es precisamente la inversión privada para la manufactura de bienes y servicios que, además de satisfacer las necesidades de la población, vitalizan la economía de la sociedad gracias al fenómeno de oferta y demanda que precisamente surgen a través de los productos.

Debido al comercio, como se abordó antes, surgió la necesidad de establecer reglas y principios que logran dotar de previsibilidad y seguridad tanto a quienes adquirirían productos como a quienes los producían y vendían. Por ese motivo surge el derecho mercantil para establecer un marco regulatorio en el que las personas pudieran tener prerrogativas y garantías para hacerlas valer en caso de la existencia de un conflicto derivado de la actividad comercial.

1.2 Antecedentes del comercio telemático en México

El comercio telemático es una realidad en la que actualmente vivimos los mexicanos como resultado de dos factores sumamente importantes: el continuo desarrollo de las tecnologías computacionales desde su aparición y, por supuesto, el capitalismo como modelo económico dominante en el orbe.

En ese sentido, es de suma importancia realizar un diagnóstico de la situación actual del comercio telemático y su inmersión en la sociedad mexicana. En miras de lograr ese objetivo, resultó de suma importancia en primer lugar explicar brevemente en que consiste el comercio *tradicional*. Entiéndase el “apellido” tradicional como una

forma de distinguir la manera en que se desarrollaba el comercio previo a la irrupción de las tecnologías computacionales.

Las principales características del intercambio de bienes y servicios a través de la vía telemática y la manera en que fue desarrollándose en nuestro país con el paso de los años son elementos clave para distinguir la trascendencia de esta actividad comercial en nuestro país. Con la intención de clarificar plenamente el elemento *telemático* del comercio, resulta importante destacar los elementos que lo componen: informática, telecomunicaciones y telemática.

Las diferencias que existen entre dos tipos de comercio a saber: el comercio tradicional que ha acompañado al hombre prácticamente desde el inicio de los tiempos y el comercio telemático que ha nacido como una nueva alternativa de optimización de los procesos del capitalismo producto de los avances de las ciencias computacionales son innegables a pesar de tratarse de una misma actividad con la misma finalidad.

Precisemos que la división artificial en dos tipos de comercio es importante para lograr distinguir elementos disruptivos que sustituyeron ampliamente al comercio tradicional que había dominado los procesos capitalistas mundiales por milenios. Es importante también comprender de manera categórica las singularidades existentes en el comercio telemático para así poder abordar un estudio del problema en México.

El término comercio *telemático* obedece a una distinción artificial que propone el autor en la medida en que resulta conveniente para poder abordarlo como un nuevo objeto de estudio independiente del comercio tradicional. De esta manera, el lector podrá apreciar las dimensiones del comercio telemático que lo distinguen del milenarismo comercio tradicional.

Como ya hemos apuntado, el comercio telemático es una variante del comercio tradicional. La diferencia estriba en las vías utilizadas para realizar los actos de comercio. Por un lado, en el comercio tradicional los acuerdos son esencialmente escritos, los productos son exhibidos para examinarlos y existe una cara visible responsable de las negociaciones. Por otro lado, en el comercio telemático los acuerdos son *telemáticos*, es decir, son perfeccionados a través de la internet, los productos no pueden ser examinados al momento de la compra y no existe una persona visible a cargo de las negociaciones.

En ese orden de ideas, podemos afirmar categóricamente que la internet es el elemento clave que ha revolucionado al comercio y ha logrado crear en él una nueva variante gracias a la ubicuidad que posee como una de sus propiedades únicas. La ubicuidad, puesta al servicio del comercio, resulta en una ventana de mayor alcance para la venta de productos.

Resulta conveniente mencionar los orígenes de la internet en la vida del ser humano. En la actualidad, estamos muy acostumbrados a la internet y a las bondades que este nos ofrece a los individuos. Sin embargo, éstos mismos individuos en la mayoría de los casos ignoran la manera en que la internet fue penetrando en nuestras vidas.

Para clarificar a aquellos que no están enterados de estas cosas, resulta imperativo señalar los inicios de la internet a nivel mundial y su posterior arraigo en México. Los antecedentes de la internet a nivel mundial son requeridos para la comprensión del fenómeno del comercio *telemático* en México como un globalismo localizado según el sociólogo portugués Boaventura de Sousa Santos.

Según el citado sociólogo, un globalismo localizado alude a una inmersión de fenómenos globales dentro de una sociedad particular del globo.⁷ En el caso de la internet y nuestra sociedad mexicana, se traduciría como la inmersión de la internet en nuestro país (México).

Sin embargo, como un fenómeno global, la internet tuvo su origen en una localidad del globo específica para, posteriormente, dispersarse en cada una de las sociedades del mundo. Una vez que dicha dispersión tuvo éxito, las sociedades de cada país arroparon este nuevo fenómeno como parte de su vida diaria gracias a las facilidades que la internet otorgaba a sus actividades.

Con el afán de comprender claramente la nueva variante del comercio creada por la internet, a continuación, exploraremos los antecedentes que explican claramente el surgimiento de la internet y los medios telemáticos que facilitan las operaciones de comercio a través de esta nueva vía.

El origen de la internet se remonta a los años de la guerra fría entre los Estados Unidos de América y la Unión de Repúblicas Socialistas Soviéticas. La internet, en sus

⁷ De Sousa Santos, Boaventura, *op. cit.*, p. 350.

inicios, era una herramienta militar más mediante la cual las unidades castrenses esperaban comunicar directamente dos terminales (computadoras) en largas distancias.

La primera red militar de referencia era conocida como ARPANET. La composición de la palabra está conformada por las palabras en inglés *Advanced Research Projects Agency* y cuyas siglas corresponden a una institución federal de los Estados Unidos y la palabra *NET* que es un anglicismo para referirse a una red (en este caso de computadoras).⁸

A pesar de ello, no puede hablarse del verdadero desarrollo de la internet hasta finales de la década de los ochenta cuando, con la tecnología *World Wide Web*, se logró un direccionamiento masivo entre las distintas páginas que facilitó irremediablemente su popularidad en el mundo.⁹

Así, es como podemos apreciar de cuerpo entero el papel que tuvieron tanto las ciencias computacionales como su producto: las tecnologías computacionales. La internet es producto del desarrollo en un centro de investigación donde varias universidades unieron su conocimiento para el nacimiento de una tecnología que facilitaba la comunicación entre terminales. Por tal motivo, podemos afirmar que la internet es una tecnología computacional.

En atención a lo anterior es importante repasar las ciencias computacionales que, a su vez, facilitaron el auge de diversas tecnologías computacionales como la internet. Por ese motivo, es preciso exponer las principales características de las mencionadas ciencias clave para la creación de internet: la informática, las telecomunicaciones y la telemática.

⁸ Kleinrock, Leonard, "An early history of the internet". IEEE Communications Magazine, año 2010, núm. 48, august 2010, pp. 26-36. <https://doi.org/10.1109/MCOM.2010.5534584>.

⁹ Choudhury, Nupur, "World Wide Web and its Journey from Web 1.0 to Web 4.0". International Journal of Computer Science and Information Technologies, año 2014, núm. 5, November - December 2014, pp. 8096-8100. <https://ijcsit.com/docs/Volume%205/vol5issue06/ijcsit20140506265.pdf>.

1.2.1 Informática

La informática es una palabra compuesta dado que información y automatización son los dos conceptos que la conforman.¹⁰ En ese sentido, atendiendo al origen de la palabra, la informática refiere a la técnica que utilizan los especialistas en el ramo para el tratamiento automático de la información. El fin último de la informática es facilitar la toma de decisiones.

En la medida en que, como hemos visto, la automatización es un elemento clave de la informática es necesario ocuparnos del estudio de las ciencias computacionales como herramienta de automatización. A su vez es imprescindible estudiar la tecnología más icónica y resultante de las ciencias computacionales: la computadora.

Las ciencias computacionales¹¹ son el conocimiento científico orientado, entre otras cosas, a la construcción lógica de pasos denominados *algoritmos*¹² cuya finalidad principal es la resolución de problemas. Como resultado de los algoritmos surge la parte lógica e intangible de las computadoras que denominamos *software*.

De la misma manera, es necesario para el funcionamiento del *software* la construcción de una parte tangible y electrónica denominada *hardware*. El *hardware* es el conjunto de elementos que se conocen como circuitos que permiten o evitan el paso de la electricidad con la finalidad de enviar y recibir señales entre los diversos objetos que lo conforman para que la computadora sea capaz de ejecutar determinadas instrucciones programadas en el *software*.

A su misma vez, dichas terminales conocidas como computadora (entendida como la dicotomía *software-hardware*) lograron comunicarse entre sí facilitando el tratamiento automatizado de los datos aún más debido a que, a mayor cantidad de terminales, mayor poder de procesamiento.

¹⁰ Téllez Valdés, Julio, Derecho informático., Tercera edición, México, McGraw-Hill, 2004, p. 3.

¹¹ Los autores usan el término de ingeniería de software para referirse a una parte de las ciencias de la computación. Lewis, John y Chase, Joseph, Estructuras de datos con Java. Diseño de estructuras y algoritmos., Segunda edición, España, Pearson Educación, 2006, p.2.

¹² *Ibidem*, p.16.

Asimismo, mientras fueron ocurriendo los adelantos científicos necesarios para lograr avances significativos en el campo de las tecnologías computacionales, fueron desarrollándose a la par mejores chips y microchips que simplificaron significativamente el procesamiento de datos.¹³

Todo ello ha hecho posible el procesamiento de información a través de un cada vez más sofisticado *software* que evolucionó a conceptos antes impensables como los sistemas complejos, sistemas expertos y, finalmente, la *inteligencia artificial*. Esta triada de conceptos no es otra cosa si no la evolución final del procesamiento de datos de manera automática y sistematizada. Gracias a ello, es posible tomar mejores decisiones con base en la información, sin embargo, no deben obviarse los retos que representan tales como su impacto ético en la sociedad.

1.2.2 Telecomunicaciones

De acuerdo con la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) las telecomunicaciones son: *Toda transmisión, emisión o recepción de signos, señales, escritos, imágenes, sonidos o informaciones de cualquier naturaleza por hilo, radioelectricidad, medios ópticos u otros sistemas electromagnéticos.*¹⁴

Es un concepto de tal envergadura e importancia para la humanidad que, incluso la Organización de las Naciones Unidas (ONU), tuvo que establecer el mencionado organismo especializado para armonizar las conexiones para los ciudadanos de los distintos países que lo conforman

Como podemos apreciar en la definición esgrimida por la UIT, hasta el día de hoy los seres humanos han logrado desarrollar varias tecnologías que encuadran en la descripción. De acuerdo con la doctora Clara Luz Álvarez los servicios que hacen parte

¹³ Wu, Thomas, Programación en Java. Introducción a la programación orientada a objetos., México, McGraw-Hill, 2008, p.8.

¹⁴ Unión Internacional de Telecomunicaciones, “Constitución de la Unión Internacional de Telecomunicaciones”, <https://www.itu.int/en/council/Documents/basic-texts/Constitution-S.pdf> (Consulta: 18 de junio de 2023).

de las telecomunicaciones son: la telefonía, la internet, la televisión, las radiocomunicaciones y la comunicación vía satélite.¹⁵

En el presente trabajo lo que nos ocupa es la internet. En ese sentido, la internet es un conjunto de redes que se comunican entre sí gracias a diversos protocolos que derivan de las tecnologías computacionales. De esta manera, para los usuarios es posible comunicarse entre sí o acceder a servicios diversos.¹⁶

Entiéndase en el contexto de estas líneas un servicio como aquel objetivo o consigna que tiene el *software* que está en las computadoras que conforman las redes de la internet. Para clarificarlo es pertinente establecer una analogía entre el comercio *tradicional* y el comercio *telemático*.

En el comercio *tradicional*, normalmente una persona se apersona en un local que funge como establecimiento para ver los productos que figuran en los estantes de dicho establecimiento. De los estantes, la persona toma los productos que cubren sus necesidades de cualquier naturaleza y, posteriormente, se acerca a un empleado (que es la persona que atiende el establecimiento) y paga el precio como contraprestación a los productos seleccionados.

Por otro lado, en el comercio *telemático* la persona en cuestión, a través de una computadora con acceso a internet, teclea la dirección que corresponde al sitio *web* de una tienda. Normalmente, en la página de internet, el cliente puede apreciar un catálogo de productos que la tienda tiene en existencias. El cliente selecciona uno de los productos y después realiza el pago generalmente a través de tarjeta de crédito.

Como podemos apreciar en los ejemplos, la página *web* de comercio telemático busca emular el comportamiento del comercio *tradicional* como es en la vida real pero a través de los medios digitales. A ese comportamiento mimético en el argot de las ciencias computacionales es conocido como servicio.

Las telecomunicaciones, como género, están dedicadas a la prestación de servicios de información. De la misma forma la internet, como una especie de las

¹⁵ Álvarez, Clara Luz, Telecomunicaciones y Radiodifusión en México., México, UNAM Posgrado Derecho, 2018, p.78.

¹⁶ *Idem*.

telecomunicaciones, presta un servicio de información a través de las tecnologías computacionales.

Retomando el concepto de informática relativo a la automatización de la información, es pertinente aclarar que precisamente ese concepto derivó en la necesidad de transmitir información a través de largas distancias de manera prácticamente inmediata.

Las telecomunicaciones aparecieron como un instrumento al servicio de la informática para precisamente facilitar la transmisión de la información ya automatizada y, de esta manera, también cumplir con la consigna de favorecer la toma de decisiones con base en la interpretación que se le da a la información.

No olvidemos que, la internet, es solamente un eslabón dentro de las telecomunicaciones. Sin embargo, para los objetivos de este trabajo nos centraremos en la tecnología computacional mencionada para explicar su amalgamamiento con otras tecnologías computacionales que evolucionaron de tal forma que automatizaron de una manera inimaginable la información y la toma de decisiones con respecto a ella.

1.2.3 Telemática

De la unión entre las telecomunicaciones y la informática que ya hemos explorado previamente surge el concepto de la telemática. De acuerdo con el doctor José Alfredo Muñoz Carreto, la telemática es *un término que alude al conjunto de métodos, técnicas y servicios que resultan del uso conjunto de la informática y las telecomunicaciones*.¹⁷

A partir de la definición estructurada por el doctor Muñoz Carreto podemos inferir que la telemática se refiere a la comunicación entre computadoras. Más aún, la comunicación es realizada usando a las computadoras como instrumento, pero, quienes están detrás de las computadoras son los usuarios (seres humanos).

Sin embargo, para evitar confusión al lector, vale la pena aclarar que las telecomunicaciones en un sentido lato abarcan tecnologías que no necesariamente son

¹⁷ Muñoz Carreto, José Alfredo, *Viabilidad del proceso judicial telemático en materias civil-mercantil, contractual y documental en México.*, México, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, 2018, p. 114.

computacionales. No obstante, la telemática toma la locución latina tele por la misma razón que las telecomunicaciones, es decir, para incorporar el concepto de la distancia.¹⁸

En ese orden de ideas, la telemática es un concepto que nos permite entrelazar los componentes tanto de las telecomunicaciones (en específico la internet) y los componentes de la informática. Precisamente por ello, resulta pertinente aclarar que, desde la aparición de ambos componentes y su entrelazamiento, surgió la oportunidad de automatizar y facilitar un sinnúmero de actividades humanas como el comercio.

De hecho, no solamente fue necesaria la aparición de dichos conceptos con sus correlativos avances en el campo de las tecnologías computacionales, de la misma forma fue necesaria su incursión en el comercio. Recordemos que, en un principio, la internet surgió como una herramienta comercial, posteriormente se convirtió en una herramienta con potencial académico para, finalmente, terminar en nuestros días en una herramienta con potencial eminentemente comercial.

La inmersión del comercio a través de la internet dio pie a una nueva forma de comercio que actualmente conocemos como comercio telemático. De la misma manera, no solo se trata de la vía que permite enviar y recibir información como es la internet, también resulta pertinente mencionar que la incursión incluye la posibilidad del despliegue de instrumentos de inteligencia de negocios.

Así, el comercio telemático no solamente incluye a la vía internet como medio distintivo si no también el componente informático, es decir, la manera en que permite automatizar el tratamiento de la información para la toma de decisiones y su posterior dispersión en diversos territorios.

Como lo tratamos en líneas anteriores, el capitalismo se constituyó en el modelo económico dominante y, en consecuencia, fueron instrumentadas diversas reformas para facilitar el libre comercio en el orbe y en el derecho interno de varios países incluyendo a México.

Posteriormente, con la conversión de la internet a una herramienta eminentemente comercial, el capitalismo como modelo aprovechó sus bondades para favorecer el libre comercio. Gracias a la globalización, entonces, la internet se

¹⁸ *Ibidem*, p.105.

popularizó para aumentar las ganancias comerciales a través de la fácil comercialización de varios productos en el mundo.

Sin embargo, aunado a todas estas cuestiones, surge el inconveniente de que el novedoso comercio *telemático* también es conocido con el nombre de comercio *electrónico*. Por ese motivo, es de vital importancia realizar la distinción de ambas definiciones y exponer al lector las razones por las cuales una de las definiciones es más pertinente que la otra. No obstante, el lector siempre será capaz de normar su propio criterio.

1.2.4 Comercio telemático y comercio electrónico

En relación con las definiciones esgrimidas sobre el comercio, la telemática y la unión de ambas en el comercio telemático, es importante distinguir con el lector el término denominado *comercio electrónico*.

Como vimos anteriormente, el comercio es la actividad ancestral del ser humano que consiste en el simple y llano intercambio de bienes para asegurar la subsistencia de los pueblos. Dentro de la evolución de la humanidad, el comercio fue adquiriendo el objetivo de un ánimo de lucro dentro del sistema económico capitalista. En ese orden de ideas, en la actualidad el comercio es una actividad cuyo objetivo preponderante es la generación de riqueza para los individuos que están dedicados a la producción de bienes.

Por otro lado, debido a la tercera revolución industrial relacionada con la informática, fue posible automatizar el tratamiento de la información con ayuda de las computadoras. De la misma forma, la cuarta revolución industrial está caracterizada por una eliminación de la línea divisoria entre el *ciberespacio* y el mundo físico.

Tanto la tercera como la cuarta revolución industrial han tenido un impacto innegable en las actividades humanas incluido el comercio. En ese sentido, al introducir al comercio dentro de la esfera tecnológica de las revoluciones industriales surge un nuevo tipo de comercio denominado por consenso *comercio electrónico*.

Sin embargo, el término electrónico hace referencia a las partes mínimas que conforman el *hardware* de las computadoras, es decir, los circuitos integrados que

permiten las funciones lógicas que hacen factible el funcionamiento correcto de los ordenadores. Los circuitos integrados funcionan con base en la presencia o ausencia de electricidad en su mecanismo. De esta manera, si existe electricidad el comportamiento del circuito integrado será diferente en la existencia de electricidad que en ausencia de ésta.¹⁹

Por ese motivo, en la doctrina jurídica y, en general en la sociedad, empezó a denominarse *comercio electrónico* a aquella actividad que se refiere al intercambio de bienes a través de la internet. Sin embargo, podemos concluir que el término más adecuado es el de *comercio telemático* si atendemos a una visión integral de las tecnologías que hacen posible la existencia de la internet.

Por esas razones, dentro de la investigación consideramos más certero el término *comercio telemático* en lugar del que ha generado consenso en la comunidad *comercio electrónico*. De esta forma, englobamos todos los elementos involucrados en el nuevo tipo de comercio a través de la internet y evitamos una definición errónea que refiere únicamente los impulsos eléctricos del *hardware*.

Dicho sea de paso, referir los impulsos eléctricos de los circuitos integrados no abarca a la generalidad de la internet debido a que, el solo hecho del funcionamiento armónico del hardware, no implica la interconexión de computadoras en la gran red de redes mundial.

No obstante, es importante aclarar al lector que tanto el término *comercio telemático* como *comercio electrónico* son indistintos en la medida en que están refiriéndose a la misma cosa. De la misma forma, aunque la comunidad acepta mayormente en el lenguaje el término *comercio electrónico*, es importante que en el ámbito de la presente investigación sea utilizado el término *comercio telemático* a partir del estudio del problema en que se ha explicado ampliamente los elementos que lo conforman y los motivos de su mayor aproximación a la realidad.

El comercio telemático es pues, la actividad comercial humana realizada desde tiempos ancestrales, modificada gracias a la aparición de la moneda y ejecutada a través de medios tecnológicos proveídos por las telecomunicaciones y la informática.

¹⁹ Martínez Garza, Jaime y Olvera Rodríguez, Jorge Agustín, Organización y arquitectura de computadoras., México, Prentice Hall, 2000, p. 361.

1.3 Compraventa tradicional y compraventa telemática como instrumento del comercio telemático

La compraventa es un instrumento jurídico que permite plasmar el acuerdo de las voluntades de dos o más personas para dar paso al nacimiento de consecuencias de derecho.

La compraventa, como cualquier contrato, da paso al nacimiento de derechos y obligaciones para las partes que participan en ella. No obstante, la compraventa se caracteriza por la creación de un derecho sobre un bien o servicio a cambio de una contraprestación en dinero.

No obstante, la compraventa verificada por medios telemáticos posee características distintas que las que denota una compraventa realizada fuera de la internet. En ese orden de ideas, a continuación, exploraré dichas características que la distinguen gracias al uso de la internet como medio comisivo.

1.3.1 La dicotomía ley-telemática manifiesta en la compraventa telemática

Una vez detallados los conceptos fundamentales de la telemática es menester de este trabajo enfocar al lector a la innegable relación que existe entre la ciencia jurídica y las innovaciones que, desde mediados del siglo pasado, ofrecen las ciencias computacionales.

A primera vista, podría parecer que la ciencia jurídica y las ciencias computacionales no tienen grandes elementos que las relacionen entre sí. Por un lado, la ciencia jurídica es una ciencia eminentemente social, es decir, que atiende a las relaciones que diariamente se suscitan entre los seres humanos.

Por otro lado, las ciencias computacionales son ciencias duras. Recordemos que, en las ciencias duras (o ciencia formal en palabras de Mario Bunge), no se ocupan de entidades que efectivamente existen en la realidad si no que son objetos abstractos creados con la finalidad de moldear la realidad. Así, las relaciones que se establecen

entre dichos objetos de estudio son verificables y comprobables, por ese motivo no admiten más de una respuesta como si sucede en la ciencias fácticas o sociales.²⁰

Sin embargo, a pesar de las innegables diferencias que existen entre ciencias jurídicas y ciencias computacionales existen puntos de convergencia que no podemos ignorar con facilidad. Precisamente la compraventa telemática es un ejemplo claro de la intersección entre las dos disciplinas.

El contrato de compraventa, según la legislación civil del Estado de Puebla, es *un contrato por el cual una de las partes, llamada vendedor, transfiere a la otra la propiedad de un bien, obligándose esta última, que es el comprador, el pago de un precio cierto y en dinero.*²¹

De la misma forma, de conformidad con el Código de Comercio de nuestro país, los actos de comercio son, entre otros, *todas las adquisiciones, enajenaciones y alquileres verificados con propósito de especulación comercial, de mantenimientos, artículos, muebles o mercaderías, sea en estado natural, sea después de trabajados o labrados.*²²

Así, dentro de la ciencia jurídica existe una prescripción para las conductas relativas al comercio, es decir, la ley describe las conductas que corresponden a la actividad humana de intercambio de bienes y servicios y, en atención a esa descripción, prevé consecuencias de derecho.

Ahora, una vez establecidas las definiciones jurídicas positivas respecto de la actividad comercial corresponde explorar los elementos del contrato de compraventa con la finalidad de poder apreciar qué condiciones deben cumplirse para que estemos frente a este supuesto.

1.3.2 La compraventa *tradicional*

Es importante mencionar que históricamente el contrato de compraventa se encontraba asociado al contrato de permuta hasta el punto en que no se consideraba un acto

²⁰ Bunge, Mario, La ciencia, su método y su filosofía., Argentina, Siglo XX, 1972, p.8.

²¹ Artículo 2121 del Código Civil para el Estado Libre y Soberano de Puebla.

²² Artículo 75 fracción I del Código de Comercio.

jurídico distinto.²³ La razón de lo anterior se debe a que, como hemos mencionado, el comercio es una actividad humana muy antigua para el intercambio de bienes necesarios para la supervivencia.

En ese orden de ideas, en tiempos ancestrales era común que los grupos de seres humanos intercambiaran bienes por otros bienes que estimaban de igual valor entre sí para garantizar cierta justicia en el acto. Este tipo de intercambios tiene sentido si lo pensamos en el contexto de aquellos tiempos: los grupos de hombres tenían locaciones diferentes y, por ese motivo, acceso a diferentes tipos de comida, animales, climas, etc.

La aparición de la moneda en el año 640 antes de Cristo²⁴, marcó la diferencia entre la permuta y la compraventa gracias al valor intrínseco que poseía la moneda y el reconocimiento que daba la sociedad a ese valor intrínseco. Mientras que antes de la aparición de la moneda era necesario estimar un valor para los bienes a los que tenían acceso los grupos humanos, con la aparición de la moneda bastaba con fijar una cantidad de ese objeto que le otorgará un valor “genérico” a los distintos tipos de bienes.

Así, la compraventa se instituye como el contrato por medio del cual una persona se obliga al traslado de la propiedad de una cosa a otra persona a cambio de un precio cierto y en dinero, es decir, en moneda.²⁵

Es preciso señalar que, el artículo 2249 del Código Civil Federal, establece que la compraventa está ejecutada desde el momento en que las partes alcanzan un acuerdo entre cosa y precio inclusive si la cosa no ha sido dada al comprador ni el precio ha sido pagado al vendedor.²⁶

En ese sentido, una vez pormenorizado el contrato de compraventa tradicional, es menester de la presente investigación realizar la distinción de la compraventa

²³ Chirino Castillo, Joel, *Contratos civiles.*, 2ª ed., México, Porrúa, 2021, p.17.

²⁴ British Broadcasting Corporation News Mundo, “Cuándo se inventó el dinero y en qué momento el dólar se convirtió en la principal moneda del mundo”, <https://www.bbc.com/mundo/noticias-64105879#:~:text=Las%20primeras%20monedas%20oficialmente%20acu%C3%B1adas,del%20rey%20Aliates%20de%20Lidia>.

²⁵ Chirino Castillo, Joel, *op. cit.*, p.18.

²⁶ Artículo 2249 del Código Civil Federal.

realizada por vía telemática. Cabe señalar que el contrato de compraventa es el mismo en ambos casos, sin embargo, de la misma forma que lo hicimos con la actividad del comercio, haremos una distinción artificial para fines de la investigación.

1.3.3 La compraventa *telemática*

El contrato de compraventa tradicional permite a los intervinientes examinar el bien que será objeto del contrato directamente, es decir, en ese preciso momento el comprador lo tiene a la vista y puede percibir sus características. De la misma forma, el vendedor puede asegurarse de que el comprador tenga el precio acordado por la entrega del bien en su poder. Estos dos elementos son cruciales debido a que otorga seguridad plena a las partes en la celebración de un contrato de compraventa.

Tanto el comprador como el vendedor pueden apreciar de primera mano si su contraparte está en posibilidades de cumplir con el objeto del contrato y, así, evitar cualquier inconformidad relativa a las partes esenciales del contrato. No obstante, es probable que el bien entregado posea algún desperfecto que no pudiera apreciarse a la vista en el momento de la compra. Sin embargo, esta situación está prevista por la ley en la figura de los vicios ocultos.

Por otro lado, la celebración de un contrato de compraventa tradicional reviste de seguridad a las partes al tener ante sí a su contraparte. De esta manera, también existe una plena identificación de la persona que está interviniendo en la compraventa. Esta característica es ampliamente apreciada puesto que, gracias a ella, es posible iniciar algún reclamo por inconformidad de alguna característica del bien objeto del contrato que no hubiera estado a la vista en el momento de la transacción.

En contraposición, el contrato de compraventa vía telemática es, por decir lo menos, un juego de azar en algunos casos. A pesar de la existencia de sitios de comercio telemático que tienen cierta reputación y confianza, existen situaciones en los que las partes intervinientes en una transacción de comercio telemático no pueden tener plena certeza de quién es la persona con la que están llegando a un acuerdo. Así mismo, ninguna de las partes puede tener certeza absoluta de que las condiciones del

contrato serán satisfechas pues no tienen ni el producto ni la contraprestación a la vista.

La posibilidad de tener el objeto del contrato a la vista garantiza a los intervinientes, en apariencia, que dicho objeto no cuenta con defectos que le impidan cumplir con su propósito. En ese sentido, dentro del comercio telemático no existe tal posibilidad. La examinación de la calidad del objeto se hará hasta el momento en que el vendedor haga llegar al comprador el objeto a través de distintos servicios de paquetería.

En muchas ocasiones, será el mismo servicio de paquetería el que pudiera maltratar el objeto. No obstante, en otras ocasiones el vendedor podría tratar de aprovecharse de este lapso para ocultar vicios en el objeto.

Asimismo, no existe la posibilidad de conocer quién es la persona física obligada por el contrato en cuanto a la entrega del bien o en cuanto a la entrega de la contraprestación. Por esa razón, no habría posibilidad futura de expresar una reclamación en cuanto a la calidad del objeto del contrato.

Como se mencionó anteriormente, existen sitios de comercio telemático que tienen reputación mundial pues se dedican al comercio telemático a gran escala. Sitios como Amazon, Mercado Libre, Aliexpress, etcétera, permiten al usuario tener certeza de que el contrato se cumplirá gracias a los servicios de intermediación de estas cadenas mundiales. No obstante, es posible que de cualquier forma exista alguna controversia durante la transacción de comercio telemático.

Sin embargo, a pesar de la existencia de estas grandes cadenas, existen otros nichos en los que las personas viven la incertidumbre descrita en párrafos anteriores al no existir una intermediación que pueda garantizar el cumplimiento del contrato de compraventa. Estos sitios son de manera enunciativa mas no limitativa Facebook Marketplace, Grupos de Facebook, sitios de comercio telemático de empresas sin reconocimiento mediático, etcétera.

1.4 Bienes y bienes digitales en el comercio telemático

La internet, desde su aparición, es indudablemente un factor de cambio para la humanidad en cada una de sus actividades. Como he manifestado hasta el momento, el comercio y la compraventa no han sido una excepción. Ambas actividades caracterizan al ser humano y alientan el desarrollo de la economía.

En ese sentido, es importante dirimir qué características jurídicas y naturales poseen los bienes disponibles en el comercio y, que, por lo tanto, son objeto de la compraventa.

De la misma forma que el comercio y la compraventa, los bienes poseen una contraparte idéntica en el mundo de la internet. La internet los ha revestido de características que los bienes no poseían previo a su existencia. Por ese motivo, requieren de una descripción pormenorizada para distinguir los bienes pertenecientes al comercio digital y los bienes que han existido desde siempre.

1.4.1 Los bienes en la ley común en México

De acuerdo con el orden jurídico mexicano, pueden ser objeto de propiedad privada las cosas que no estén fuera del comercio por razones jurídicas, es decir, todo lo que no esté prohibido por la ley.²⁷ De la misma forma, señala también el CCF que están fuera del comercio aquellas cosas que no son sujetas de propiedad individual.²⁸

Así, podemos deducir que son sujetos de cualquier tipo de compraventa ya sea la tradicional o ya sea la telemática, todos los bienes que la ley común de nuestro país reconoce como objeto de propiedad privada.

De esta manera, podemos encontrar en las páginas de internet de comercio telemático una infinidad de cosas en venta: desde casas y automóviles hasta las cosas más pequeñas que podamos imaginar como partes de computadora o incluso monedas para colección.

²⁷ Artículo 747 del Código Civil Federal.

²⁸ Artículo 749 del Código Civil Federal.

En ese sentido, la presente investigación estará concentrada en bienes muebles destinados al comercio al por mayor. De acuerdo con el CCF, los bienes muebles son todos aquellos que no son determinados como bienes inmuebles por la ley.²⁹ Asimismo, dentro de la clasificación de los bienes muebles existe una subclasificación de bienes muebles de acuerdo con la posibilidad de ser o no ser sustituidos por otros de la misma especie o calidad. Los que si pueden ser sustituidos son conocidos como bienes fungibles mientras que los que no son denominados bienes no fungibles.³⁰

Como comentamos en párrafos anteriores, el dinero es el bien mueble fungible por excelencia ya que, a las personas, no les importa tener una moneda o billete en particular pues todas ellas tienen un valor intrínseco que toda la sociedad reconoce como verdadero. Precisamente gracias a esa capacidad fungible del dinero, el comercio *tradicional* tuvo su mayor apogeo pues de una valoración subjetiva y equiparada de distintas mercancías la sociedad transitó a una valoración monetaria más precisa y des complicada.

Asimismo, en el comercio telemático, a diferencia del comercio *tradicional*, existe una categoría particular de bienes que son sujetos de comercio mediante la compraventa. Este tipo de bienes serán denominados en la presente investigación como bienes *digitales* o bienes *incorpóreos*.³¹

1.4.2 Los bienes digitales y los bienes disponibles en el comercio telemático

Es una realidad que, los bienes denominados como *digitales* para efectos de la presente investigación, están considerados dentro de la clasificación de los bienes muebles que establece el CCF. No obstante, hemos determinado darle un tratamiento aparte pues tienen dos características especiales dignas de resaltar.

La primera característica es la fungibilidad de los bienes *digitales* pues, al ser incorpóreos, al consumidor final no le importará tener uno en particular, sino que se dará por satisfecho con poseer cualquiera. Esta característica vale ejemplificarla en la

²⁹ Artículo 759 del Código Civil Federal.

³⁰ Artículo 763 del Código Civil Federal.

³¹ Suñé Llinás, Emilio (coord.), *La constitución del ciberespacio*, México, Porrúa, 2015, p.212.

descarga de juegos digitales ya sea por medio de páginas reconocidas de comercio telemático o la adquisición directa a un particular.

La segunda característica es que los bienes *digitales* son susceptibles de una apropiación *aparente* en la opinión de la presente investigación. La apropiación aparente se da en virtud de que la persona adquirente (incluso la parte vendedora) no posee físicamente un objeto que justifique el bien digital (salvo en los casos de las tarjetas de saldo electrónico para uso en tiendas telemáticas).

Esta característica es fundamental también para entender la tendencia de los bienes en el comercio telemático. Actualmente ya no solo se comercializan con cierta facilidad y regularidad los bienes muebles de un tamaño pequeño, si no también es posible la comercialización de bienes que no existen pero que cumplen con cierta finalidad solicitada por el comprador.

Por otro lado, el resto de los bienes disponibles dentro del comercio telemático son los que están disponibles dentro del comercio *tradicional*. No obstante, debido a las particularidades que revisamos dentro de la compraventa *telemática*, la supervisión sobre las características y prestaciones esperadas por un objeto es más difícil de asegurar por parte del comprador debido a que se hará efectiva hasta el momento en que el usuario reciba el producto adquirido.

Para este problema, las grandes cadenas comerciales vía telemática han instaurado programas de garantía para la satisfacción total de cliente (como es el caso de Mercado Libre al otorgar un mes para la devolución del producto). Sin embargo, otros sitios en donde los usuarios pueden adquirir productos no cuentan con dichos controles para tranquilidad del usuario.

1.4.3 El caso Cinépolis Klic y los bienes digitales

Un caso muy palpable respecto de los bienes *digitales* y muy polémicos fue el suscitado con la reconocida cadena de cinemas denominada *Cinépolis*. Ante el auge

experimentado por la revolución de las plataformas de *streaming*³², la cadena de cines más popular en el país creó su propia plataforma denominada Cinépolis Klic.

Derivado de la aguerida competencia precisamente entre plataformas, el pasado 24 de febrero del 2023, Cinépolis anunció el cese de las operaciones de Cinepólis Klic a partir del 31 de mayo de 2023.³³ Sin duda, el anuncio desató una oleada de críticas en redes sociales en la que los compradores expresaban su preocupación respecto a sus adquisiciones de películas dentro de la plataforma.

En el manejo diario de la plataforma, la adquisición de películas era denominada como compra. Los usuarios, a cambio de poder contar en su biblioteca dentro de la página *web* con una película en particular, otorgaban a la plataforma una contraprestación consistente en una cierta cantidad de dinero.

Sin embargo, con el anuncio del cierre de la plataforma, los usuarios se preguntaban cómo podrían acceder a ese material que aparentemente habían adquirido pues este se encuentra en un sitio *web* que anunció la suspensión definitiva de sus servicios.

La plataforma aclaró en ese sentido que los usuarios no habían adquirido la obra de la manera en que lo hubiesen hecho al comprar un disco, sino que lo que habrían adquirido era la posibilidad de contar con un permiso de los operadores de Cinépolis de visualizar las películas única y exclusivamente dentro de la plataforma hasta el fin de sus operaciones.

Este ejemplo deja mucho que pensar sobre los bienes incorpóreos o digitales que actualmente circulan para los compradores dentro del comercio telemático pues es posible que se esté pagando por un servicio ofrecido por una red de computadoras conocidas como servidores. Sin embargo, materialmente, el usuario no está respaldado

³² Reproducción de archivos multimedia realizando una carga secuencial desde un servicio en la internet. Medina Salgado, César, “Los millennials su forma de vida y el streaming”. *Gestión y estrategia*, México, año 2016, núm. 50, julio-diciembre de 2016, pp. 121-137. <http://hdl.handle.net/11191/4932>.

³³ El Universal, “Cinépolis Klic: ¿Qué pasará con las cuentas, películas y contenido pagado?”, <https://www.eluniversal.com.mx/tendencias/cinopolis-klic-que-pasara-con-las-cuentas-peliculas-y-contenido-pagado/>

en su compra en el sentido de que, al cesar las actividades de un servidor, el comprador se quedará con las manos vacías.

1.5 Efectos del comercio telemático

El comercio que ha adoptado como medio de realización a la internet, como hemos visto, presenta características distintas a las que podíamos apreciar en el comercio que transcurría sin mediación de la internet.

En ese sentido, es predecible vislumbrar que los efectos que tiene el comercio telemático en la sociedad también deben presentar una variación respecto del otro tipo de comercio. Dicha variación puede tener connotaciones positivas o connotaciones negativas. Las primeras las denominaré ventajas y a las segundas desventajas.

En ambos casos (tanto ventajas como desventajas) dichos efectos tienen su repercusión en los individuos que integran a la comunidad y, en su defensa, son los mismos individuos que reportan las consecuencias del comercio telemático en sus historias personales para tratar de inhibir las desventajas y exacerbar las ventajas.

No obstante, como revisaremos más adelante, es el gobierno de determinados territorios el que tiene que ser responsable ante cualquier fenómeno de proteger a sus ciudadanos de efectos no deseados y hacer posible un marco normativo pleno para disfrutar de sus ventajas tranquilamente.

1.5.1 Ventajas

El comercio telemático en nuestro país ha revolucionado la manera en que las personas pueden intercambiar bienes muebles. Actualmente, no es necesario buscar personalmente en mercados, plazas o locales comerciales los objetos necesarios para la subsistencia de las personas o incluso para su recreación.

En ese sentido, para el vendedor tampoco será necesario rentar un local comercial o pagar cantidad exorbitantes de publicidad para atraer a los posibles compradores a su lugar de operaciones. Basta con tomar evidencias multimedia del producto que se pondrá a la venta, una amplia lista de características, una muestra del

funcionamiento y, finalmente, el precio para poder realizar una publicación en una amplia variedad de servicios telemáticos para ofertar un producto o incluso un servicio.

De la misma forma, las tecnologías computacionales que derivaron de las ciencias computacionales nos permiten contar con varios proveedores de este servicio de intermediación para la publicación de objetos a la venta en la internet. Incluso cada comerciante o vendedor estará en aptitud de pagar a un especialista para montar su propia tienda telemática.

En este contexto, es posible que los vendedores puedan mostrar un amplio catálogo de productos para elección del comprador. En una sola vista, incluso por categorías, los vendedores pueden mostrar cada uno de los objetos que tienen disponibles con las correlativas características señaladas anteriormente.

Asimismo, para las personas cuya actividad preponderante es el comercio, les facilita la venta de sus productos debido a que, gracias a la internet, el horario en que pueden concretar una transacción no tiene ningún límite. De esa forma, tampoco existen días inhábiles debido a que el servicio para la realización de transacciones de comercio telemático es automático y operado por la misma plataforma *web*.

En ese mismo plano, es menester también señalar la facilidad para la realización de los pagos. En un sitio *web* de comercio telemático existen muchas opciones para hacer el pago. Desde el clásico pago en efectivo hasta el sofisticado pago con tarjeta a meses sin intereses las posibilidades varían dependiendo del intermediario utilizado o de la arquitectura de la página de comercio telemático de las microempresas o personas físicas con actividad empresarial. No olvidemos también que el servicio de pagos en línea no tiene restricción de horarios no días.

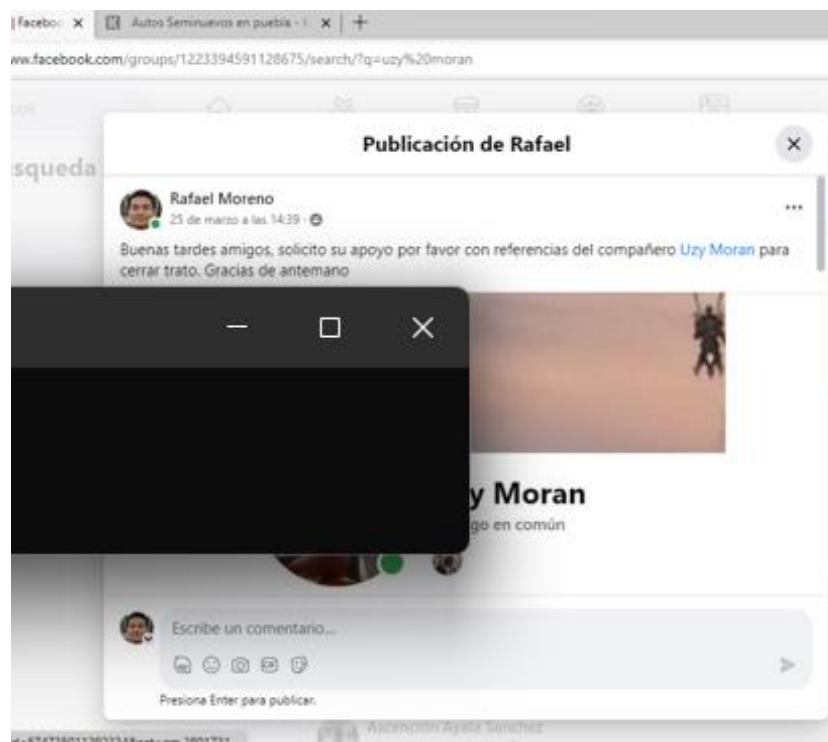
Otra de las virtudes que representa el comercio telemático es la unión de las comunidades de interés particular. Gracias a la internet, personas a lo largo y ancho de nuestro país con un interés común, pueden comunicarse a través de medios telemáticos para compartir dichas aficiones.

No solo eso, al compartir un interés, las personas forman grupos en redes sociales como Facebook para ofrecer a la venta dichos artículos de interés especial y con valor de colección. La unión de estos grupos permite que, los individuos que la conforman en su calidad de expertos sobre los objetos de su interés validen la

autenticidad de dichos objetos ante usuarios noveles e incluso constituyan la base de una comunidad digital cohesionada en donde tanto vendedores como compradores son conocidos.

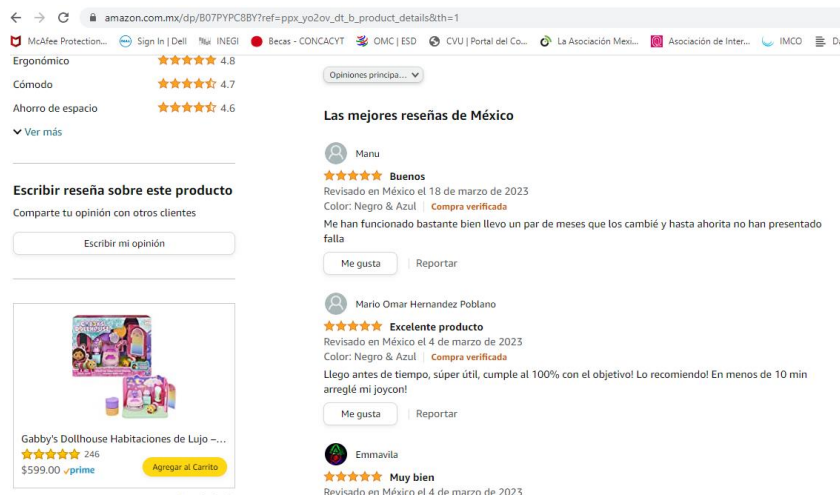
También, el comercio telemático permite un seguimiento avanzado de los productos de interés para el comprador o de intereses de productos en el mercado al vendedor. Todo ello, gracias a las grandes bases de datos que se generan cada vez que es realizada una transacción de comercio telemático. Por ejemplo, en los grupos de Facebook dedicados a la compraventa de objetos con valor de colección, los compradores fácilmente pueden realizar búsquedas en esos grupos de los precios que han alcanzado tales objetos en el pasado y en el presente, así como la reputación de quienes se ostentan como vendedores.

Figura 2. Facebook grupos



Fuente www.facebook.com (consultada el 5 de noviembre de 2022)
Los rostros de las personas están suprimidos para evitar violación a los derechos de personalidad.

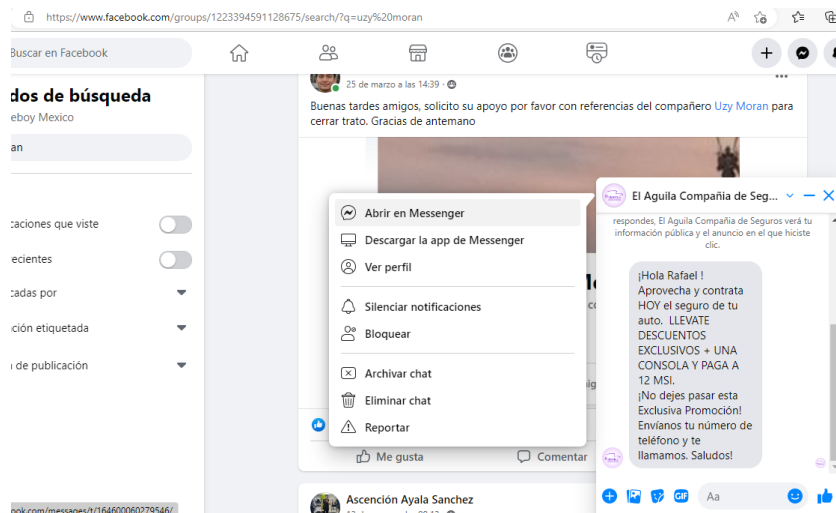
Figura 3. Amazon



Fuente www.amazon.com.mx (consultada el 5 de noviembre de 2022)

Incluso existe la posibilidad de asignar la atención de clientes a algoritmos semi automatizados que brindan las primeras atenciones a los compradores. De esta manera, el vendedor no pierde ventas y puede contestar de manera rápida y efectiva las dudas de más comunes de los compradores sin invertir tiempo en ello.

Figura 4. Facebook



Fuente www.facebook.com (consultada el 5 de noviembre de 2022)

1.5.2 Desventajas

Por otro lado, el aluvión de ventajas que trajo la revolución de las computadoras también es aprovechado por los delincuentes que, tanto en el comercio *tradicional* como en el comercio telemático buscan la manera de incurrir en conductas que la ley señala como delito.

La no presencialidad del vendedor y del comprador en una transacción de comercio telemático es un arma que ocupan los estafadores para simular la existencia de productos. De esta manera, cobran por un producto que no existe y obtiene un lucro gracias al engaño del que es objeto el comprador.

Figura 5. Facebook grupos



Fuente www.facebook.com (consultada el 5 de noviembre de 2022)

Asimismo, la no presencialidad permite explotar en los objetos los vicios ocultos que no les permiten cumplir del todo con la finalidad para la que fueron manufacturados. De esta forma, algunos vendedores se deshacen de objetos con estas características sin informar debidamente al comprador del hecho.

En materia de pagos bancarios, la no presencialidad abre la puerta para que se efectúen cargos a tarjetas de crédito y débito bancarias pertenecientes a personas que no intervinieron en ninguna transacción de comercio telemático pero cuyos números obran en poder de terceros que se aprovechan de esta información y de la automatización de los pagos en sitios de comercio telemático.

En este caso particular, aún existen desafíos para el sector bancario de nuestro país para una respuesta más expedita a los cuentahabientes defraudados. También, está pendiente la implementación de mejores controles para los pagos digitales para garantizar la titularidad de los medios de pago utilizados en transacciones de comercio telemático.

De la misma forma, la cohesión de los grupos en redes sociales señalada líneas arriba se ve comprometida con la infiltración de individuos que, aprovechándose de las aficiones de las comunidades, publican objetos a la venta que no son auténticos, no existen o simplemente no funcionan.

1.5.3 Trascendencia

Aún con todas las dificultades que pudiera representar la realización de transacciones de comercio telemático, en la opinión de este trabajo, es necesario garantizar al gobernado la seguridad jurídica en la realización de dichos actos debido a la importancia que representa para la economía de diversos países sin exceptuar a México.

En nuestro país, la economía se mueve de manera importante a través de la internet. Para muestra un estudio de la AMVO en el que, dicha asociación, señala que 9 de cada 10 adultos con acceso a internet compraron vía telemática durante el año 2022.³⁴ De acuerdo con el mismo estudio, el valor de las transacciones de comercio telemático es de prácticamente el doble en 2022 respecto de 2018.

Por otra parte, la comunicación a distancia que facilita el comercio telemático permite a las personas encontrar en alguna parte del vasto territorio nacional algún individuo que esté dispuesto a pagar una cierta cantidad de dinero por un objeto en particular. Así, el comercio telemático facilita la circulación de los bienes muebles a un precio justo para ambas partes.

³⁴ Forbes México, “Comercio electrónico en México repuntó 23% en 2022, revela estudio de la AMVO”, <https://www.forbes.com.mx/comercio-electronico-en-mexico-repunto-23-en-2022-revela-estudio-de-la-amvo/>

En ese sentido, la economía de las personas más vulnerables sería susceptible de llegar más lejos hasta la vista de las personas que solicitan determinado producto, proveyendo así al originador de un trabajo digno y honesto que, en muchas ocasiones, se trata de una actividad que se disfruta.

Conviene recordar el efecto que tienen los intermediarios en el campo de los productores mexicanos. Incluso con la llegada de la internet, es bien sabido que los productores de nuestro campo malbaratan sus frutas y verduras a compradores mayoristas que pagan a precios irrisorios debido a que, la gente de campo no tiene acceso a un sofisticado canal de distribución ni al establecimiento de una página de comercio telemático.

Por eso motivo, es trascendental el impulso que pudiera dársele al comercio telemático a través de la garantía de solución de posibles conflictos derivados de su actividad. El acceso a las tecnologías de la información dignificará en muchos casos la producción de productos mexicanos no solo del campo si no de diversos sectores.

No olvidemos también que, no solo en México sino en el mundo, el comercio telemático adquirió una trascendencia especial a partir de marzo de 2020 derivado de la crisis sanitaria por la pandemia relativa al virus SARS-COV2. La no presencialidad ofertada por el comercio telemático fue de gran ayuda para evitar las cadenas de contagios entre los seres humanos y, al mismo tiempo, preservaron la actividad económica en los sectores comerciales del país.

1.6 La información del gobierno mexicano sobre comercio telemático en México

De conformidad con el artículo 26 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM): *el Estado contará con un Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica cuyos datos serán considerados oficiales.*³⁵ De este artículo, se desprende que la información del estado mexicano será administrada por el sistema en comento en detrimento de la información que pudiera existir en otras dependencias del gobierno federal.

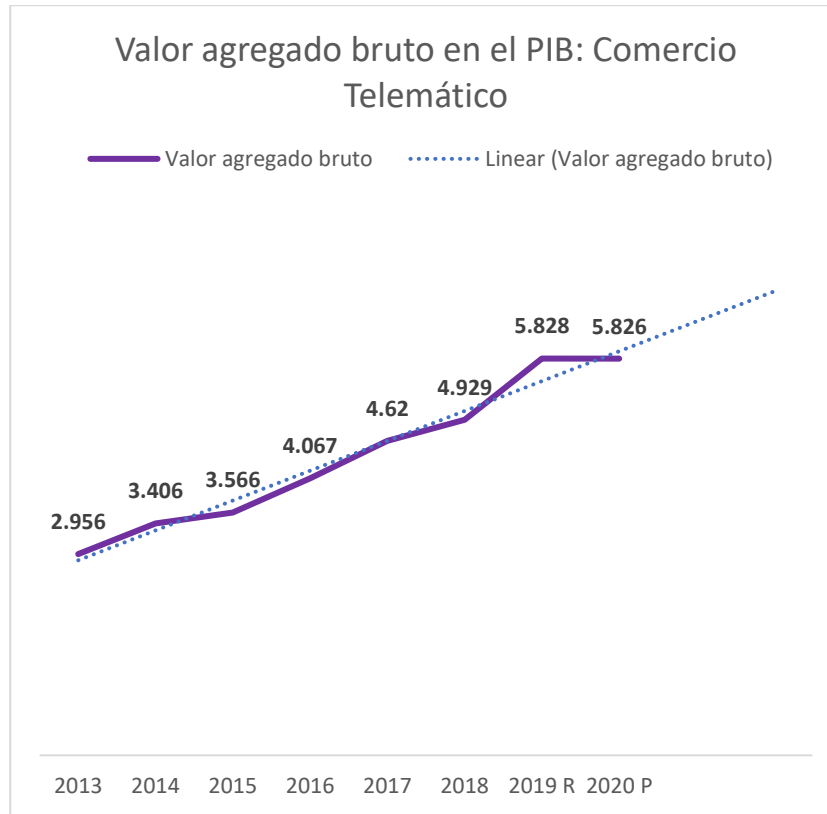
³⁵ Artículo 25 inciso B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Posteriormente, el mismo artículo señala que dicho sistema estará bajo la responsabilidad de un organismo autónomo. El organismo autónomo al que hace referencia es el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI). Por ese motivo, la investigación consultó como información oficial relativa al comercio telemático al INEGI como fuente oficial de información del Estado mexicano.

Sin embargo, solamente fueron encontrados indicadores macroeconómicos respecto al volumen de las operaciones del comercio telemático en nuestro país. Estos indicadores revelan la importancia del comercio telemático y su impacto en el Producto Interno Bruto (PIB) de México. Desafortunadamente, los indicadores en comento no son relevantes para identificar el problema individualizado que aqueja a los individuos que realizan operaciones de comercio telemático.

No obstante, los indicadores macroeconómicos del INEGI son útiles para indicar la importancia del comercio telemático para la economía del país. Un ejemplo al respecto es el estudio sobre el valor agregado bruto del comercio telemático que está señalado en el INEGI como *un primer acercamiento a la medición de la economía digital*. En dichos indicadores, a nivel macroeconómico, está sustentado un innegable crecimiento anual del comercio telemático dentro del PIB del país como puede apreciarse en la siguiente figura del propio Instituto:

Figura 6. Valor agregado bruto en el PIB: Comercio Telemático



Elaboración propia con datos del INEGI³⁶

Respecto a la razón por la cual no existen datos duros de los problemas que manifiestan los ciudadanos al realizar operaciones de comercio telemático, es importante señalar que en la ley reglamentaria del artículo 26 inciso B de la CPEUM (Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica o LSNIEG), se establece como responsabilidad de la Junta de Gobierno del INEGI la información que estará catalogada como de interés nacional (IIN) conforme lo prescribe el artículo 77 fracción II de la mencionada Ley.³⁷

De la misma forma, dentro del SNIEG el artículo 17 de la LSNIEG se prevé la creación de tres subsistemas de información: demográfico y social, económico y

³⁶ Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, "Valor agregado bruto del Comercio Electrónico", <https://www.inegi.org.mx/programas/vabcoel/2018/#Tabulados> (Consulta: 14 de agosto del 2022)

³⁷ Artículo 77 fracción II de la Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica.

geográfico y del medio ambiente. Dichos subsistemas determinarán la información que deberá colectarse como una prioridad para el estado mexicano. Sin embargo, dentro de los indicadores clave de cada subsistema no figura ninguno relacionado directamente con el comercio telemático.³⁸

Asimismo, la LSNIEG establece cuatro criterios que determinan que la información es de interés nacional a saber: que se trate de indicadores de los mencionados subsistemas (que se muestran en la figura siguiente), que sea necesaria para sustentar las políticas públicas, sea generada de forma periódica y se elabore con una metodología científica.³⁹

Figura 7. Indicadores o temas de IIN conforme a la página del SNIEG



Fuente <https://www.snieg.mx/iin-acerca-de/> (consultada el 5 de noviembre de 2022)

De esta manera, podemos concluir que, dentro de los indicadores de los subsistemas que determinarán la información que es prioridad para el estado mexicano, no se encuentra como prioridad lo relativo al comercio telemático y los problemas que enfrentan los ciudadanos mexicanos en el día a día. Por lo menos en cuanto hace a la actualidad.

Sin embargo, los mencionados indicadores macroeconómicos generados por el INEGI son de utilidad para la presente investigación en tanto cuanto ayudan a magnificar el problema que podría derivarse de la desatención jurídica a los conflictos derivados del comercio telemático debido a su incidencia importante dentro del PIB nacional y, por lo tanto, la importancia que ha ido adquiriendo el comercio telemático en

³⁸ Artículo 21, 24 y 27 de la Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica.

³⁹ Artículo 78 de la Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica.

la economía nacional. Recordemos que, la economía nacional, sí es IIN de conformidad con la legislación vigente.

La Asociación Mexicana de Venta Online Asociación Civil es una organización que está continuamente, a través de sus acciones, promoviendo el desarrollo del comercio telemático en México.⁴⁰ Los miembros de la AMVO son precisamente alrededor de 550 personas jurídicas que desarrollan sus actividades en el marco del comercio telemático.

Dentro de los miembros en comento, podemos encontrar empresas reconocidas en el ámbito de la internet como Amazon, Canon, Charly, Claro shop, Justo, Liverpool, etc.⁴¹ La calidad de los miembros precisamente es una muestra de la importancia que tiene la asociación civil para la economía digital en México.

Por otro lado, la Asociación de Internet MX (AIMX) es una asociación civil que agrupa a personas jurídicas que tienen alguna incidencia en la internet como parte de sus actividades para que puedan cooperar en el seno de la asociación con miras a promover beneficios para quienes utilizan la internet como medio en el desarrollo de sus acciones. De la misma forma, la AIMX se autodefine como un marco de referencia para las políticas públicas relacionadas con la internet.⁴²

Como en el caso de la AMVO, la AIMX también cuenta con destacados miembros que realizan sus actividades a través de la vía telemática. En ese sentido, al ser los mismos actores del medio sus miembros, poseen una notoria legitimación interna para conocer y atender de primera mano los problemas más comunes que aquejan a quienes participan en transacciones de comercio telemático.

Por tal motivo, es importante tomar en cuenta sus estudios y mediciones en ausencia de los indicadores oficiales del INEGI, pues son asociaciones civiles que surgen de la sociedad civil y sus miembros son quienes de manera precisa interactúan

⁴⁰ Asociación Mexicana de Venta Online, “Nosotros”, <https://www.amvo.org.mx/nosotros/> (Consulta: 27 de septiembre de 2022).

⁴¹ Asociación Mexicana de Venta Online, “Miembros”, <https://www.amvo.org.mx/miembros/> (Consulta: 27 de septiembre de 2022).

⁴² Asociación de Internet MX, “¿Quiénes somos?”, <https://www.asociaciondeinternet.mx/quienes-somos> (Consulta: 25 de septiembre de 2022).

diariamente con la internet (en la mayoría de los casos interactúan en sus actividades económicas a través del comercio telemático).

No hay mejor medición que la que proviene de quienes realizan transacciones de comercio telemático como parte de su actividad empresarial. Para muestra, el mismo gobierno federal como parte de sus políticas públicas de prevención de fraudes durante las compras a través de la internet, socializa los indicadores obtenidos a través de dichas asociaciones civiles para concientizar a la población respecto de las acciones a realizar para prevenir un menoscabo a la economía familiar.⁴³⁴⁴

Las cifras no corresponden con una muestra representativa, no obstante, en ausencia de la información oficial específica como vimos en el SNIEG debemos tomar en consideración dos importantes factores para visibilizar un problema evidente. En primer lugar, el factor relativo a los indicadores macroeconómicos que demuestran la importancia del comercio telemático para la economía nacional que, dicho sea de paso, si es IIN de conformidad con la legislación aplicable.⁴⁵

El otro factor al que hacemos referencia son los indicadores generados desde el sector empresarial pues, por la calidad de sus miembros aglutinados en asociaciones civiles, realizan estudios que responden directamente a las necesidades de compradores y vendedores a través de la internet.

⁴³ Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, “Haz compras seguras por internet”, <https://www.condusef.gob.mx/?p=contenido&idc=2113&idcat=1> (Consulta: 25 de septiembre de 2022).

⁴⁴ Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, “Cifras relevante de Banco de México en comercio electrónico”, <https://www.condusef.gob.mx/?p=estadisticas> (Consulta: 25 de septiembre de 2022).

⁴⁵ Artículo 78 de la Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica.

CAPÍTULO II

CONFLICTOS DERIVADOS DEL COMERCIO TELEMÁTICO EN MÉXICO

El objetivo del segundo capítulo es examinar los posibles conflictos existentes al realizar transacciones de comercio telemático en México para demostrar su impacto negativo en la sociedad mexicana y el sistema de administración de justicia.

La pertinencia del capítulo es indiscutible en el sentido de que la única manera de demostrar la importancia de la existencia o inexistencia de los medios heterocompositivos en materia de comercio telemático es, precisamente, mediante la revisión de la problemática social que acarrea el comercio telemático en México.

Asimismo, el enfoque que tendrá el análisis de la problemática será marcado por las distintas teorías jurídicas que buscan establecer principios generales para la regulación de los fenómenos acontecidos en determinadas unidades sociológicas, así como aquellas que buscan determinar el estudio de la justicia.

Para alcanzar el objetivo se hace uso del método analítico para esquematizar los conflictos derivados del comercio telemático en México. De la misma forma, se usará para entender y bosquejar las relaciones existentes entre los distintos factores que intervienen en dichos conflictos en nuestro país. En ese sentido, también se hará un símil entre los postulados de las teorías jurídicas que serán abordadas en el estudio y la situación actual del problema en nuestro país.

En ese sentido, el capítulo segundo está estructurado como a continuación se presenta: en primer lugar, se abordarán el análisis de los conflictos derivados del comercio telemático en México, sus elementos y las relaciones que los unen, así como las posturas que han surgido en torno a la problemática. Posteriormente, se hará una revisión del derecho a la justicia como derecho humano y se analizarán casos prácticos en los que se visibilizan los peligros a los que está expuesto tanto el comprador como el vendedor en el contexto del comercio telemático en México.

2.1 Los problemas que enfrentan las personas en las transacciones del comercio telemático

Previamente, en el primer capítulo, nos hemos encargado de revisar la naturaleza del comercio telemático en México para conceptualizarlo como objeto de estudio. Dentro de la conceptualización he dedicado un pequeño apartado para distinguir los efectos que el comercio telemático presenta en la sociedad mexicana.

No obstante, los efectos negativos que ha traído consigo el comercio telemático son dignos de una examinación minuciosa para visibilizar los problemas que enfrentan los ciudadanos respecto del objeto de estudio.

Las desventajas o problemas que presenta el comercio telemático en México son precedidas por una infinidad de factores jurídico-tecno-sociales que impiden abarcar la totalidad de sus causas. No obstante, en el presente trabajo hago énfasis en los problemas más comunes y menos granulares para poder pintar los problemas de cuerpo entero al lector.

El ciudadano es el mejor termómetro que tenemos a disponibilidad para conocer los problemas que podría enfrentar cualquier individuo al emprender una transacción de comercio telemático. Son las experiencias individuales las que alertan a la comunidad y ayudan a promover una cultura de lecciones aprendidas.

2.1.1 Los esfuerzos para la recolección de datos que atañen a las posibles controversias suscitadas en el seno del comercio telemático

Los datos del comercio telemático y de los conflictos que de él derivan no han sido del interés primario del gobierno mexicano debido a que, a través del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI), no se ha encontrado un estudio enfocado a los problemas derivados del comercio telemático a pesar de su creciente importancia plasmada en los indicadores macroeconómicos que revisaremos más adelante y el consecuente crecimiento del este tipo de comercio.

Asimismo, en el capítulo anterior revisamos las directrices que rigen las prioridades de información del gobierno mexicano. Lastimosamente, dentro de esas

directrices, aún no es una prioridad del gobierno de México el estudio de las variables para el conocimiento del comportamiento del comercio telemático entre los individuos de nuestro país de conformidad con los criterios de la LSNIEG.

Actualmente, las familias mexicanas hacen compras en línea y, por lo tanto, dichas compras tienen efectos jurídicos y problemas en el proceso. Incluso, estamos ante la representación de un fenómeno mundial en nuestro país como resultado del proceso de globalización. El órgano público autónomo responsable de proveer la información del país, el INEGI, no ha generado un estudio respecto de los problemas derivados del comercio telemático para poder iniciar una investigación respecto de los evidentes problemas jurídicos que acarrearán.

De la misma forma, a pesar de los esfuerzos plasmados en el presente trabajo, fueron encontrados muy pocos estudios relativos a los problemas que ocurren en el comercio telemático en nuestro país. De hecho, es posible que ninguna entidad tenga la capacidad para realizar un estudio tan oneroso (debido a la población objetivo) y que recoja el sentir de la mayoría de la población que ha realizado en algún momento transacciones de comercio telemático.

Es importante señalar que para cuantificar los posibles conflictos del comercio telemático es requerido un estudio a gran escala considerando: el alcance de acceso a internet en todo nuestro país, las múltiples plataformas disponibles para la realización de transacciones de comercio telemático y las múltiples formas de pago, así como el gran catálogo de productos ofertados.

En ese orden de ideas, múltiples microempresas e incluso grandes tiendas de comercio telemático se aglutinaron en organizaciones de la sociedad civil con el objetivo de afrontar los grandes retos que éste presenta, así como la evaluación continua de las preferencias y el comportamiento del consumidor.

A pesar de que estas evaluaciones no poseen una muestra significativa de la población total de usuarios del comercio telemático, es un buen termómetro de medición para poder darnos una idea de los principales conflictos que pudieran suscitarse en el seno del comercio telemático debido a que la misma naturaleza de la internet hace que se repitan patrones generales en cada transacción de comercio telemático independientemente de sus particulares características.

Por ese motivo, la presente investigación tomará como fundamento los datos de la sociedad civil que, en virtud de su interés común respecto de este tema, realizó esfuerzos loables por la conformación de una mínima noción de los conflictos que pudieren derivar del comercio telemático.

2.1.2 Los datos de la sociedad civil

La búsqueda de datos relativos a los problemas que pudieran enfrentar las personas en las transacciones de comercio telemático dio sus resultados en dos agrupaciones de la sociedad civil. Por un lado, tenemos a la AMVO, la cual, es una organización civil que busca incentivar el comercio telemático y la economía en la internet.

Está compuesta principalmente por 550 empresas del país y extranjeras. Por otro lado, la Asociación de Internet MX (AIMX) es una asociación civil quien tiene como miembros a los principales sujetos que intervienen en la internet. Principalmente se dedica a proveer información del *ciberespacio*.

En ese contexto, es de tomar en consideración los estudios realizados por la AMVO y por la AIMX debido a que es importante tener una idea de los problemas que atraviesan los individuos al realizar transacciones de comercio telemático (incluso si la muestra no resulta significativa con respecto al total de la población) y por su nivel de especialización en temas de la economía en la internet, es decir, en el comercio telemático en México.

La AMVO realizó un análisis denominado *Impacto COVID-19 en venta online México* para cuantificar el impacto que tuvo la pandemia por COVID-19 en la óptica y costumbres del consumidor mexicano a través de encuestas en línea desde el mes de abril de 2020. El estudio de referencia abarcó 5 levantamientos a nivel nacional a lo largo del año 2020: dos corresponden al mes de abril con 303 y 313 encuestas respectivamente, otro corresponde al mes de mayo con 311 encuestas, uno más al mes de junio con 300 encuestas y el último en el mes de octubre con 312 encuestas.

El perfil del entrevistado comprende individuos con una edad promedio de 40 años, de nivel socioeconómico mayoritariamente bajo, con género indistinto

estadísticamente, mayoritariamente del centro del país, mayoritariamente con un empleo y que en promedio viven con 2 personas más.⁴⁶

Respecto del problema que ocupa al presente trabajo, es importante señalar la pregunta *¿Tuviste alguno de los siguientes problemas al comprar por internet en los últimos meses?* que hace parte del estudio de la AMVO. La base de encuestados corresponde a los meses de junio y octubre (con 177 y 168 encuestados respectivamente).

Los resultados arrojan que 6 de cada 10 personas que compran en línea en México han experimentado problemas en sus transacciones de compraventa a través de la internet. Dentro de los problemas que mencionaron tener los encuestados están: *los tiempos de entrega fueron muy tardíos (35%-31%), traté de comunicarme con servicio al cliente y fue muy difícil (23%-16%), no pude hacer seguimiento a mi envío (17%-7%), el producto no era de la calidad que esperaba (13%-15%), el producto real no se parecía al anunciado (12%-7%), mi compra llegó en mal estado (9%-5%), mi compra llegó incompleta sin ningún aviso (7%-7%), las devoluciones fueron muy complicadas (6%-10%), me llegó un producto que no ordené (5%-6%) y, finalmente, hice una devolución y no me han regresado mi dinero (3%-2%).*⁴⁷

2.1.3 El orden jurídico mexicano frente a las controversias

Ante este problema evidente que involucra incumplimiento de contrato e incluso fraude en el comercio telemático que queda de manifiesto a través del estudio de la AMVO, no existe una respuesta contundente del orden jurídico mexicano. A pesar de que en el año 2000 fueron implementadas varias reformas al Código de Comercio (CC), Código Civil Federal (CCF), Código Federal de Procedimientos Civiles (CFPC) y a la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) de acuerdo con las recomendaciones de

⁴⁶ Asociación Mexicana de Venta Online, “Reporte 5.0 Impacto COVID-19 en Venta Online México”, <https://www.amvo.org.mx/estudios/reporte-5-0-impacto-covid-19-en-venta-online-mexico/> (Consulta: 25 de septiembre de 2022)

⁴⁷ *Ibidem*, p. 21.

la CNUDMI, no se incorporó ninguna regulación específica en materia de comercio telemático.⁴⁸

El objetivo de dichas reformas fue reconocer al amparo del orden jurídico positivo en México las transacciones de compraventa en la internet de conformidad con las recomendaciones emitidas por la *Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional* (CNUDMI) en la *Ley Modelo sobre Comercio Electrónico*.

Pese a ello, no existe un medio de solución de conflictos especializado en las controversias que se susciten en el comercio telemático. Al momento de la realización del presente trabajo, solo existen los procedimientos jurisdiccionales civiles y mercantiles ordinarios y el módulo de solución de controversias en línea previsto por la PROFECO denominado CONCILIANET.

El módulo denominado CONCILIANET goza de cierta popularidad dentro de los usuarios debido a la facilidad de la que gozan las partes para hacer efectivo su accionar. No obstante, a pesar de ser un módulo amigable con el usuario, posee deficiencias que no pueden pasarse por alto.

Este hecho implica que, si un usuario ha realizado transacciones con un comercio que carezca de un convenio con la PROFECO, éste último tendrá que afrontar la solución de ese conflicto en ausencia de la mediación neutral de una instancia de gobierno.

El usuario, a través de CONCILIANET, tiene la posibilidad de que la PROFECO desahogue audiencias de conciliación vía telemática con su contraparte en el seno de las transacciones de comercio telemático en el caso en que entre ellos surja una controversia.⁴⁹

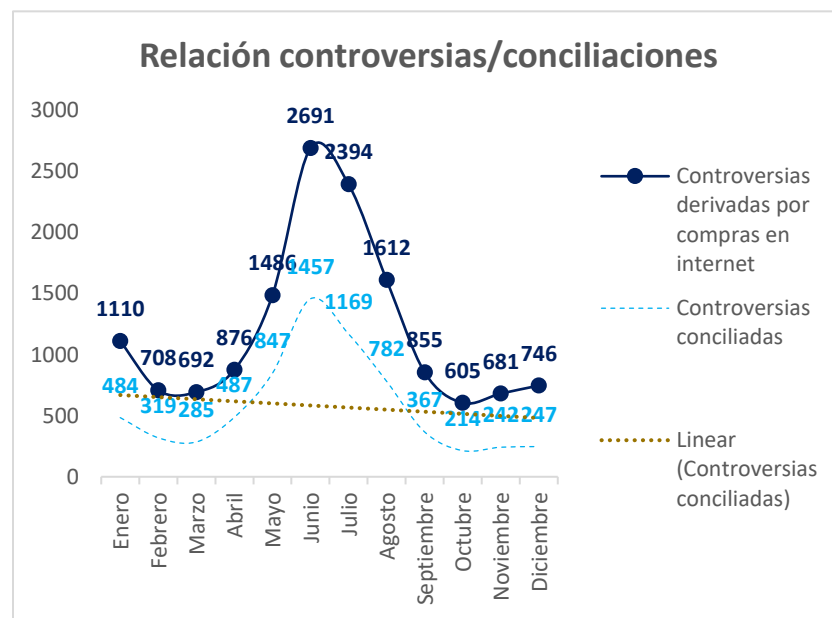
⁴⁸ Rojas Amandi, Víctor Manuel, “La ley modelo de comercio electrónico de la Comisión de Naciones Unidas de derecho mercantil internacional y su transformación en el sistema jurídico mexicano” en Jorge Sanchez y Nuria Gonzalez (eds.), Centenario de la constitución de 1917. Reflexiones del derecho internacional privado., México, Universidad Nacional Autónoma de México, 2017, pp. 189.

⁴⁹ Camacho Romero, Francisco Javier, “CONCILIANET: Plataforma electrónica de PROFECO. Innovación en la atención de quejas de consumidores”. Revista de administración pública, México, año 2016, vol. LI, núm. 140, mayo-agosto de 2016, pp. 211. <https://revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/rev-administracion-publica/issue/view/2023>.

Es importante señalar que, como primer obstáculo para el éxito de este medio heterocompositivo, es necesario que los vendedores celebren un convenio de colaboración con la PROFECO. En otras palabras, si una persona compra con un vendedor que no haya celebrado un convenio de colaboración con la PROFECO, dicha persona solo tendrá la opción de un proceso jurisdiccional ordinario de carácter civil o mercantil.

Aunado a ello, CONCILIANET ha evidenciado el rechazo de los usuarios de acuerdo con los datos de la PROFECO. A través del procedimiento, en el año 2020, fueron presentadas un total de 67,915 quejas de consumidores. De este número de quejas, 14,456 corresponden a compradores en línea y tan solo 6,900 fueron conciliadas (menos de la mitad).

Figura 8. Relación controversias/conciliaciones



Fuente elaboración propia con datos de la PROFECO (consultada el 5 de noviembre de 2022)

De la misma forma, según un estudio de la asociación civil de consumidores en línea denominada *Tec-Check Organización de Consumidores en Línea*,⁵⁰ en la red social Twitter fueron presentadas más del doble de quejas que las que ha registrado la PROFECO a través del procedimiento CONCILIANET. Esto representa una clara muestra de desconfianza de los consumidores respecto del medio heterocompositivo de referencia.

El uso de Twitter como medio para la difusión de opiniones permitió a Tec-Check sopesar la realidad de las controversias derivadas del intercambio de bienes a través de la internet. Mientras que en un medio los usuarios expresaban una gran variedad de dificultades experimentadas en las transacciones de comercio telemático, CONCILIANET registró algunas cuantas quejas de las que no contamos con mayor detalle.

Además de la desconfianza, esto puede tener una explicación en virtud de que, para que una controversia pudiera dirimirse en CONCILIANET, es necesario en primer lugar que ambas partes acuerden someterla ante la PROFECO. Por ese motivo, si en alguna de las partes existió mala fe o simplemente no es su voluntad reconocer alguna deficiencia, la otra parte tendrá que encajar el daño patrimonial.

2.2 Elementos principales de los conflictos derivados del comercio telemático

Los conflictos que derivan de las transacciones de comercio telemático reflejados en los datos de la sociedad civil se manifiestan de diversas formas en la sociedad. En ocasiones, los conflictos derivan de la astucia de los individuos sin escrúpulos que se guarecen tras la computadora.

En ese sentido, es importante realizar un análisis de los efectos del objeto de estudio en la sociedad mexicana desde tres ángulos: la población, la temporalidad y las particularidades que la internet añaden a la ecuación.

⁵⁰ Asociación civil de consumidores en línea dedicada a defender a los consumidores frente a proveedores de comercio telemático en México. Tec-Check, “¿Quiénes somos?”, <https://www.tec-check.com.mx/nuestro-trabajo/#> (Consulta: 11 de septiembre del 2022)

2.2.1 La población potencialmente afectada

Uno de los aspectos o elementos principales de los conflictos derivados del comercio telemático es la población potencialmente afectada en la medida de que, en 2020 según el INEGI, dentro del *Censo de Población y Vivienda 2020* había un total de 126 millones de habitantes en México⁵¹.

En ese orden de ideas, la AIMX realizó el análisis denominado *Estudio sobre Comercio Electrónico en México 2020* con una metodología de encuesta auto aplicada digital y con una muestra de 1610 encuestas en México durante febrero de 2020. Los individuos encuestados eran mayoritariamente mujeres de un nivel socioeconómico preponderantemente medio bajo, con un rango de edad que va de los 25 a los 34 años y que habitan en su mayoría en la zona centro sur del país.

El resultado de dicho análisis estima que son 64 millones de usuarios de internet mayores de edad. Esto representa más de la mitad de la población total que estima el INEGI en México. Gracias a esta estimación, podemos cuantificar el tamaño del problema que representa la ausencia de un medio heterocompositivo que satisfaga las expectativas del consumidor en línea que experimenta problemas en el transcurso de sus transacciones.

De la misma forma, considerando que la población económicamente activa en el año 2023 son los llamados *nativos digitales* podemos deducir que la realización de compras por internet es un hecho más probable que en generaciones anteriores.⁵² En ese sentido, siguiendo el hilo conductor al ser la población económicamente activa la misma que de manera innata cuenta con las habilidades necesarias para comprar a través de la internet, resulta de la mayor importancia proveer de las condiciones jurídicas más idóneas para la realización de dichas transacciones en virtud de que la

⁵¹ Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, “Comunicado de Prensa Núm 24/21”, https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2021/EstSociodemo/ResultCenso2020_Nal.pdf (Consulta: 25 de septiembre del 2022).

⁵² Gonzalez, Fredy Enrique, “NATIVOS DIGITALES. Desafío de la Educación Actual”. *Paradigma*, Venezuela, año 2010, núm. 2, diciembre de 2010, pp. 5-6. <http://revistaparadigma.online/ojs/index.php/paradigma/article/view/457/454>.

economía nacional tiene una parte muy importante de su movilización en entornos digitales.

Asimismo, otro factor a considerar respecto de la población potencialmente afectada por una controversia es la mayoría en la sociedad que reporta el INEGI en la proporción de que la mayor parte de las familias mexicanas pertenece a la clase media en México. De igual manera, el INEGI reporta las principales características de la clase media a saber: cuentan con computadora, gastan 4380 pesos mexicanos trimestrales en alimentos fuera del hogar, abonan cerca de 1660 pesos mexicanos a sus tarjetas de crédito, hay un integrante asalariado, la cabeza del hogar cuenta con al menos educación media superior, etc.⁵³

De las características que se desprenden del estudio citado del INEGI, podemos inferir que las familias mexicanas en su mayoría son de clase media, es muy probable que realicen compras en la internet y, además, apenas van al día en las compras que realizan para su subsistencia. Esto es, si alguno de los individuos tuviera una controversia de comercio telemático que desembocara en un perjuicio patrimonial puede considerarse como un menoscabo macroeconómico apenas visible pero muy importante para el individuo.

2.2.2 Las particularidades de la internet

La ubicuidad de la internet es otro de los aspectos principales de los conflictos derivados del comercio telemático, debido a que, aunque los compradores se encuentran en alguna parte de México, los vendedores no necesariamente están ubicados en el mismo lugar en donde ellos se encuentran. De la misma manera, no pueden conocerse de antemano las características del producto y de los participantes en el acto.

⁵³ Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, “Cuantificando la clase media en México: un ejercicio exploratorio”, https://www.inegi.org.mx/contenidos/investigacion/cmedia/doc/cmedia_resumen.pdf (Consulta: 25 de septiembre del 2022)

En ese sentido, gracias a la internet, no existe ninguna certeza para los intervinientes en una transacción ni de las características de su contraparte, del lugar en donde se encuentra e incluso del producto que se pretende negociar.

Debido a la falta de certeza que reina en la internet, el usuario no sabe cuál es la instancia a la que ha de someter su queja en relación con una transacción realizada vía telemática por el desconocimiento de su contraparte, de la localización de la contraparte y del orden jurídico aplicable a la transacción. Es importante señalar que la instancia es definida en virtud del lugar en donde se realiza la transacción.

Por ejemplo, el artículo 9 de la Ley de Hacienda para el Estado de Guanajuato impone la obligación de pago de impuestos cedulares a las personas físicas que, aunque no residan en el estado, realicen actividades empresariales en el territorio del estado a través de un *establecimiento permanente*.⁵⁴

En ese sentido, puede considerarse como un establecimiento permanente una tienda de comercio telemático. Así, si dicha persona física realiza sus actividades a través del comercio telemático en el estado de Guanajuato, incluso si no viviere allí, la persona tendría la obligación de cubrir impuestos estatales.

Las dificultades normativas derivadas de la ubicuidad de la internet obligan a los individuos a revisar cuidadosamente su actividad comercial en línea con la finalidad de prevenir cualquier incumplimiento legal en los territorios físicos en donde tienen impacto sus actividades de comercio telemático. De la misma manera existen controversias que se suscitan como consecuencia del comercio en la internet cuya resolución a través de los órganos del Estado es un enigma para los participantes.

Desafortunadamente, la desconfianza en los medios de solución de conflictos previstos por la ley es uno más de los aspectos principales que desalientan el comercio telemático debido a los conflictos derivados las peculiares características de la internet en virtud de que, como hemos visto, menos de la mitad de las quejas presentadas en CONCILIANET alcanzan la conciliación y más del doble de quejas son interpuestas

⁵⁴ Artículo 9 de la Ley de Hacienda para el Estado de Guanajuato.

informalmente en las redes sociales como Twitter.⁵⁵ De la afirmación anterior se desprende la sensación de indefensión del gobernado usando una red social como medio de expresión de su insatisfacción en la compra de algún producto en la internet en ausencia de la administración de justicia formal a través de los órganos del Estado.

Los problemas derivados del comercio telemático que se manifestaron en el estudio de la AMVO. La falta de contacto con una persona real y, en general, la no presencialidad durante la transacción de comercio telemático genera una profunda desconfianza al comprador en línea.

Estos puntos negativos contrastan con las bondades que la internet ofrece que es precisamente la posibilidad de encontrar una contraparte interesada en la realización de cierta transacción comercial inclusive fuera del lugar de residencia de las partes, así como la posibilidad de no manejar dinero en efectivo que, en estos tiempos de un innegable desborde en seguridad, es una ventaja por la sensación de seguridad al no tener que caminar por las calles con cantidades de dinero al portador.

2.2.3 La temporalidad de la emergencia sanitaria

El elemento temporal, es el último de los elementos a considerar respecto de los conflictos derivados del comercio telemático, debido a que en el año 2020 existía una gran necesidad por realizar compras a través de la internet para evitar el esparcimiento del virus SARS-COV2 responsable de la pandemia por COVID-19.

De acuerdo con BNAmericas, existió un gran impacto en nuestro continente durante las semanas previas a la contingencia sanitaria que se manifestaron a través de un aumento en la compra de computadoras a razón de un 112% en Brasil. De la misma forma, en Argentina se registró un aumento de personas que experimentaban por primera vez las compras en línea. En Chile y Colombia, se registró un aumento en

⁵⁵ Tec-Check, “¿De qué se quejan consumidores en Twitter?: análisis de 100,000 tweets durante la pandemia”, <https://www.tec-check.com.mx/analisis-de-100-mil-tweets-de-quejas-durante-la-pandemia/> (Consulta: 11 de septiembre del 2022)

el comercio telemático a razón de 119% y 28% respectivamente durante la primera semana de la contingencia sanitaria.⁵⁶

Las cifras registradas en América pueden considerarse reproducidas a nivel mundial en diferente proporción debido a que, como sabemos, la contingencia sanitaria fue un evento con impacto a nivel mundial que mantuvo a la población en aislamiento domiciliario.

En cuanto a la situación particular de nuestro país, el día 20 de marzo de 2020, el gobierno federal emitió un decreto que tenía efectos adversos para las actividades comerciales en virtud del encumbramiento del distanciamiento social como medida para evitar la cadena de contagios por COVID-19.

El decreto realizaba una distinción entre actividades esenciales y no esenciales. Estas últimas eran ampliamente restringidas mientras que las actividades esenciales eran consideradas como prioritarias, pero tenían ciertos parámetros que cumplimentar para poder efectuar su desarrollo.⁵⁷

Las restricciones en comento asestaron un doloroso impacto al bolsillo de grandes y pequeños comercios *tradicionales* que tuvieron que observar cómo sus ventas disminuían drásticamente por la ausencia de permisos para la actividad comercial y la ausencia de flujo de consumidores.

No obstante, el comercio telemático (que ya tenía varios años en continuo crecimiento según estimaciones de la AIMX) fue el último reducto que quedó a los empresarios y, posteriormente, se convirtió en un verdadero bastión de ventas al permitir evadir las restricciones sanitarias para poder continuar con las actividades de compraventa de bienes vía remota.

En ese sentido, aunque los estudios de la AIMX estimaban un crecimiento de las compras en línea año con año antes de 2020, en el año de la pandemia se experimentó un crecimiento mayor de las transacciones de compraventa vía telemática al estimar un crecimiento de 19% los miles de millones de pesos generados por dicha actividad.

⁵⁶ Rios Ruiz, Alma de los Ángeles, *Las nuevas tendencias del comercio electrónico.*, México, Tirant Lo Blanch, 2021, p.173.

⁵⁷ *Ibidem*, p.178.

Todo ello tan solo en el primer semestre del año. En comparativa, en todo el año 2019 el valor del comercio telemático generado por sus transacciones creció tan solo 28.6%, es decir, tan solo 10% más. Si la tendencia se mantuvo en ese año, el comercio telemático pudo haber crecido hasta un 40% en todo el año.

En ese orden de ideas, el comercio telemático mantuvo a flote la economía nacional y, además, la provisión de bienes y servicios que reclamaba la población pese a no poder asistir directamente a un establecimiento comercial físico a comprarlos.

2.3 Relaciones entre los elementos de los conflictos derivados del comercio telemático en México

Hemos analizado los elementos más incisivos en los conflictos derivados del comercio telemático. No obstante, también es necesario dilucidar las relaciones existentes en dichos elementos con la finalidad de comprender la dinámica que nos encamina a un conflicto entre individuos en el curso de una transacción de comercio telemático.

La inacción del gobierno, las particularidades de la internet como instrumento del comercio así como la emergencia sanitaria, son algunos de los elementos involucrados en los conflictos del comercio telemático que pueden explicar el efecto del objeto de estudio en la sociedad mexicana.

2.3.1 Ausencia gubernamental, el anonimato de la internet y la pandemia

Las relaciones que existen entre los diferentes aspectos de los conflictos derivados del comercio telemático los podemos observar de manifiesto en el hecho de que la ubicuidad de la internet causa desconfianza en los usuarios debido a que no tienen una referencia física del producto y del responsable de entregarlo.

Asimismo, debido a la inexistencia de un medio de solución de conflictos confiable, los usuarios que enfrentan problemas en sus compras en línea los han tenido que encarar en ausencia de la ayuda gubernamental. Esta es la principal causa de incertidumbre al momento de pensar realizar una transacción en línea.

Durante el año 2020, el comercio vía telemática se volvió crítico en el sentido de que se trató de la opción más segura para la adquisición de productos sin temor a contagiarse de la enfermedad que provocó la pandemia. Por ese motivo, la compraventa de bienes vía telemática aumentó y, estadísticamente hablando, también aumentaron las inconformidades y temores al realizar una transacción de esta naturaleza.

En ese sentido es importante señalar que los tres elementos (ausencia gubernamental, anonimato provisto por la internet y la pandemia) han sido verdaderas bases para un caldo de cultivo sociopolítico-económico que sufrimos hasta nuestros días. La ausencia gubernamental es el elemento político debido a que, por la deficiencia de los medios de solución de conflictos instituidos, el gobernado enfrenta las controversias de comercio telemático en soledad.

Más aún, muchas de estas controversias como apreciamos en el estudio de Tec-Check derivan en un desencanto de la población y no son propiamente informadas a las autoridades. La mayoría de ellas no se procesan y los individuos aceptan, resignados, los perjuicios económicos que derivan.

El elemento sociológico lo podemos apreciar en el anonimato en el internet debido a que, los intervinientes en una transacción de comercio en línea son desconocidos entre ellos y para la sociedad. Es muy común ver en redes sociales como Facebook una cantidad innumerable de perfiles evidentemente falsos que ofertan diversos productos a la venta en la internet.

Figura 9. Facebook grupos



Fuente www.facebook.com (consultada el 5 de noviembre de 2022)

La proliferación de cuentas de personas físicas que tienen nula posibilidad de identificación para una persona promedio alienta el anonimato de los individuos en internet. Ante esta realidad es un verdadero juego de azar la compra de bienes muebles en línea debido a que, sin identificación, no existirá posibilidad alguna para establecer una reclamación.

Sin embargo, ante esta realidad lacerante, es la misma sociedad la que se ha organizado para paliar los efectos patrimoniales negativos en los individuos de la comunidad. En muchos grupos de Facebook, los administradores fungen como intermediarios en las operaciones al contar con una reputación ganada con base en las ventas previas. De la misma forma, en algunas ocasiones los individuos se organizan para restituir el valor de una transacción a la víctima de un fraude e incluso existe una especie de buró de mal comportamiento documentado de algunos individuos.

Figura 10. Facebook grupos



Fuente www.facebook.com (consultada el 6 de noviembre de 2022)
Los rostros de las personas están suprimidos para evitar violación a los derechos de personalidad.

Por otro lado, la pandemia es el aspecto económico de la triada que desalienta el comercio telemático puesto que, gracias a ella, la actividad comercial *tradicional* fue trasladada a un entorno digital. Sin embargo, esta transición fue particularmente tortuosa para algunas entidades que lograron adaptarse a esta nueva realidad.

No obstante, la posibilidad del traslado de operaciones al comercio en línea facilitó la subsistencia del Producto Interno Bruto (PIB) nacional involucrado con el comercio de bienes muebles e incluso proporcionó a muchos individuos los medios necesarios para la subsistencia durante la emergencia sanitaria tanto desde el punto de vista de *modus vivendi* como desde el punto de vista de consumo.

2.3.2 Solución de conflictos y economía

Las cuestiones conexas al tema-problema las encontramos en el comercio telemático ya que este representó el 5.8% del Producto Interno Bruto (PIB) del país en 2020⁵⁸ y, en ese sentido, es importante garantizar a los usuarios una certeza jurídica plena durante la utilización de estos servicios en la medida en que representa una gran parte del crecimiento económico de nuestro país. Por tal motivo, proteger al consumidor de problemas en la compra en línea a través de medios adecuados en la solución de conflictos redundaría en un fortalecimiento de la economía mexicana.

El porcentaje del PIB que está determinado por el comercio telemático no es nada despreciable en términos de la población que subsiste gracias a él y podemos esperar que continúe su ascenso en los próximos años debido al traslado de las operaciones de comercio tradicional al comercio en línea.

Pese al aparente cese de la emergencia sanitaria por la pandemia derivada del COVID-19, es importante recalcar que los efectos motivados por el aislamiento social siguen vigentes hasta nuestros días y es previsible que sigan vigentes en el futuro.

Muchas de las empresas e individuos que trasladaron sus operaciones a la internet como consecuencia de la pandemia han mantenido esta nueva ruta en su logística empresarial debido al crecimiento que ha motivado este nuevo canal de compraventa de productos.

Como comentamos anteriormente, la vendimia de productos de todas las clases ha sido adoptado como *modus vivendi* por una parte de la población que perdió sus empleos también como resultado de la pandemia. Asimismo, gracias a los canales telemáticos de venta, ha resultado más sencillo para los vendedores la generación de dividendos al encontrar en otras partes de nuestro país gente dispuesta a pagar por los bienes que han ofertado.

Por otro lado, según los estudios de la sociedad civil citados en el presente trabajo han destapado el continuo crecimiento del comercio telemático en nuestro país

⁵⁸ Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, “Comunicado de Prensa Núm 88/22”, www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2022/vabcoel/vabcoel2020.pdf (Consulta: 13 de agosto del 2022).

y en el mundo, por lo que podemos deducir que a pesar de la ausencia gubernamental en dichas transacciones y las pérdidas sufridas por algunas empresas e individuos no han logrado desalentar definitivamente esta conducta.

Es en ese tenor que podemos afirmar que las actividades humanas realizadas en la internet, incluido el comercio, llegaron para quedarse debido a que las bondades que ofrecen superan con creces a las dificultades que entrañan. No por ese razonamiento es válido justificar la ausencia de una efectiva administración de justicia si no, por el contrario, al ser una realidad vigente y duradera es necesario establecer mecanismos de solución de conflictos que protejan la economía mexicana y, consecuentemente, la economía individual de empresas e individuos.

Actualmente, la solución de controversias en el seno del comercio telemático está en manos de particulares debido a que, los distintos canales de distribución de productos en la internet han postulado sus propias políticas que mayormente están encaminadas a la protección del comprador. Una excepción de ello son los grupos de Facebook en donde la protección está encaminada al vendedor en virtud de que, como veremos más adelante, se exige primero el depósito por el valor de un producto antes de su recepción a entera satisfacción.

2.3.3 El tratamiento internacional y su armonización con el derecho mexicano

No existe un tratamiento integral en la legislación positiva mexicana sobre el tema problema. En el año 2000 fueron aprobadas diversas reformas en los siguientes ordenamientos: CC, CCF, CFPC y LFPC. Lo anterior, como adopción de la *Ley Modelo de la CNUDMI sobre Comercio Electrónico de 1996*.⁵⁹

El legislador mexicano optó por integrar las diversas disposiciones sobre comercio telemático en los diferentes cuerpos normativos relacionados que ya existían. En el CC fueron autorizadas las comunicaciones telemáticas, el establecimiento de la firma telemática, la presunción de fiabilidad de los mensajes de datos vía telemática y, por tanto, fueron reconocidos como pruebas.

⁵⁹ Rojas Amandi, Víctor Manuel, *op. cit.*, p.188.

Por otra parte, en el año 2003, en el CC fue adicionado un título referente al comercio telemático en donde especifican los nuevos elementos utilizados en el mismo. Estos elementos están en concordancia con lo recomendado por la CNUDMI.

Por otro lado, en el CFPC es reconocida oficialmente la prueba telemática y se otorga equivalencia del documento telemático con el documento escrito. De esta forma, se estudia la manera en que los jueces han de otorgar valor probatorio a dichos documentos.

De la misma manera, en el CCF se establece las características del consentimiento en medios telemáticos. Asimismo, se reguló la celebración de actos jurídicos por medios telemáticos ante cualquier funcionario que contara con fe pública.

Desde el punto de vista del consumidor, la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) se reformó para reconocer los derechos del consumidor en transacciones telemáticas, la información proporcionada por los vendedores anterior a la celebración de las transacciones y la creación de códigos de ética al respecto.

También, encontramos el *Código de Ética en Materia de Comercio Electrónico* elaborado por la PROFECO y la Secretaría de Economía. Lo anterior, en uso de las atribuciones otorgadas por la LFPC. En él, se abordan diversas disposiciones que son de adhesión voluntaria sobre las transacciones celebradas vía telemática.

Asimismo, la *Norma Mexicana de Comercio Electrónico* es un cuerpo normativo al que se sujetarán voluntariamente quienes comercialicen productos o servicios vía telemática. La finalidad es garantizar los derechos de los consumidores en la celebración de este tipo de actos.

En la opinión esgrimida en este trabajo, las soluciones teóricas y prácticas corresponden con un cuerpo normativo único para lo referente a las transacciones efectuadas a través del comercio telemático. Desde una crítica al Estado por no garantizar efectivamente una certeza jurídica, sentar las bases de un sistema compacto que asegure la previsibilidad y certeza al realizar compras en línea.

De la misma manera, dotar al Estado de las herramientas jurídicas necesarias para establecer un verdadero sistema de fiscalización sobre personas físicas y jurídicas que oferten productos en línea. Establecer un análisis sobre la necesidad de generar un medio heterocompositivo jurisdiccional eficiente para que los usuarios de servicios

comerciales en la internet puedan reclamar lo que a su derecho convenga en caso de sufrir algún problema con las compras en línea de manera ágil y sencilla.

2.4 Posturas en torno a la problemática

Para conocer los conflictos que derivan del objeto de estudio, es imprescindible determinar las distintas posturas existentes en la sociedad. De esta manera, es sencillo determinar como las personas perciben los conflictos que derivan del comercio telemático y sus posibles causas.

En ese orden de ideas, es necesario determinar la perspectiva existente desde la academia, el análisis realizado por la sociedad civil y, finalmente, el punto de vista de los organismos internacionales.

2.4.1 Una visión transparente desde la academia

Lo que se ha dicho sobre el tema-problema lo encontramos en lo dicho por la doctora María Mercedes Albornoz (profesora-investigadora titular en la División de Estudios Jurídicos del Centro de Investigación y Docencia Económicas), quien consideró que la falta de confianza en el comercio telemático ha impedido el crecimiento de este y ha evitado un mayor número de transacciones celebradas de compraventa en línea. Los elementos que identifica como propios del ambiente de la internet y como causas

principales del problema son tres: desmaterialización,⁶⁰ desocialización⁶¹ y desjudicialización.⁶²

Indudablemente, la doctora Albornoz resume de una manera muy específica los problemas que entraña el comercio telemático para los intervinientes en él de una manera muy transparente y concisa.

Como primer elemento la doctora Albornoz ha destacado la falta de comercio telemático por parte de la sociedad. La falta de confianza ha sido argumentada a lo largo del presente capítulo con las cifras mostradas por Tec-Check en la comparativa realizada entre las quejas en Twitter y las quejas en la PROFECO relativas a las controversias derivadas del comercio telemático.

También, cabe señalar que como parte del desarrollo del presente trabajo se experimentaron compras en línea de primera mano en las que se pudieron apreciar quejas en otras redes sociales relativas a fraudes en la compra de bienes a través de la internet.

La experimentación en comento, también nos permitió apreciar los otros tres elementos rectores de las controversias en materia de comercio telemático resumidos en la triada que denomino desmaterialización, desocialización y desjudicialización. La desmaterialización está entendida como la falta de materia en lo que se compra. El comprador no está en aptitud de examinar a través de sus sentidos las características del objeto que se dispone a comprar.

⁶⁰ La desmaterialización está entendida como la falta de contacto con el producto en el entendido de que, al ser una compra por medios telemáticos, existe una imposibilidad de apreciar de primera mano las características del producto que se desea adquirir. Albornoz, María Mercedes, "La falta de confianza en el comercio electrónico". Documento de trabajo (Centro de Investigación y Docencia Económicas), México, año 2012, núm. 60, agosto de 2012, pp. 10. <http://mobile.repositorio-digital.cide.edu/handle/11651/1326?show=full>.

⁶¹ La desjudicialización es la sensación de inoperancia que tiene el consumidor respecto de los medios de solución de conflictos offline. En ese sentido, no existe una certeza jurídica para el consumidor vía telemática y hay un evidente alejamiento de los mecanismos para la solución de conflictos. *Idem*.

⁶² La desocialización es la ausencia de contacto humano al momento de realizar una compra en línea. No existe una persona que atienda al consumidor y que a la vez sea una referencia para el caso en que exista alguna inconformidad con las características del artículo o de su entrega. De la misma manera, no existe una apreciación de la ubicación del local comercial, de sus empleados, de su operación, etc. *Idem*.

La falta de materia acarrea como consecuencia que el cliente no puede estar cien por ciento satisfecho con su decisión debido a que no posee los elementos básicos del objeto a la vista. En ese orden de ideas, también resulta más fácil ocultar vicios en el objeto que en el comercio tradicional.

La desocialización es un elemento importante que se traduce en la desconfianza de los usuarios. En contraposición de lo que ocurre en el comercio tradicional, en el comercio telemático no es posible apreciar directamente las características de la persona que vende un producto o que lo compra.

En muchas ocasiones, las personas basan su decisión de compra en la impresión que les causa un vendedor o un comprador. Las malas intenciones pueden apreciarse presencialmente e incluso el conocimiento especializado de alguna de las partes pudiera influir en el precio o en la decisión de adquirir un objeto.

En la internet, ni el comprador ni el vendedor tienen la posibilidad de apreciar las características de su contraparte, no pueden evaluar su comportamiento y, por lo tanto, no puede anticipar su capacidad de compra o venta. Es bien sabido, por ejemplo, que las grandes tiendas departamentales como establecimientos físicos dotan de confianza al comprador.

La desjudicialización es el problema que advierte la doctora Albornoz y que motiva la realización del presente trabajo. Actualmente el orden jurídico mexicano no posee codificación alguna especializada en el comercio telemático. Es una realidad que las normas positivas no siempre contemplan ordenamientos especializados para todas las situaciones que se desenvuelven en la sociedad.

Sin embargo, cuando existe un problema recurrente que tiene características muy particulares (por ejemplo, el feminicidio o el comercio telemático), el gobierno tiene la obligación de encaminar políticas públicas que incluyen reformas normativas para disminuir los efectos negativos de los fenómenos sociales en la población.

Pese a que el orden jurídico mexicano adoptó las recomendaciones de la CNUDMI en diversas disposiciones de la CPEUM y leyes federales, no ha sido suficiente puesto a que las medidas adoptadas principalmente reconocen la validez de las transacciones de comercio telemático, pero no ofrecen soluciones específicas a las controversias que de ellas derivan.

2.4.2 Algunos esfuerzos desde la sociedad civil

No solamente encontramos textos académicos al respecto del tema-problema como el caso anterior, también los hay desde la sociedad civil. En ese sentido, *Tec-Check* señala que en nuestro país hay ausencia de políticas públicas para proteger a las personas que participan en el comercio telemático.⁶³

Además, *Tec-Check* señala el permanente crecimiento de la economía en el *ciberespacio* debido al desarrollo constante de las tecnologías de la información y comunicación. En consecuencia, aduce que existen más personas con acceso a esas herramientas en riesgo de tener algún inconveniente en sus transacciones en la internet.

La organización de referencia concluye con que la emergencia sanitaria derivada del virus del SARS-COV2 ha hecho patente la insuficiente protección jurídica al consumo en la internet. De esta manera, asegura que nuestros derechos en la internet y el desarrollo sostenible del comercio telemático están en riesgo.

La advertencia de Tec-Check es importante de analizar debido a que surge desde la sociedad civil como una crítica a una realidad que se acentuó, como ya analizamos, gracias a la emergencia sanitaria en el año 2020. La perspectiva de la mencionada asociación civil es desde el punto de vista de los consumidores y los riesgos que éstos enfrentan día a día en el comercio telemático.

No obstante, es importante señalar que, lastimosamente, no solo el comprador se encuentra en riesgo en las transacciones de comercio telemático. De esta manera, también son los vendedores que enfrentan situaciones día a día en que pueden resultar con un menoscabo patrimonial.

Asimismo, Tec-Check también facilita la presentación de quejas colectivas ante el método de solución de controversias provenientes del comercio telemático de la PROFECO. La presentación de quejas colectivas empodera a una organización de individuos que han sufrido el mismo desacuerdo con algún proveedor de productos vía telemática.

⁶³ Tec-Check, *op. cit.*

Es importante advertir que, la postura de Tec-Check intenta visibilizar la creciente economía digital en la que las transacciones comerciales ocurren en la internet. No solo transacciones comerciales a gran escala también son micro transacciones que los individuos realizan como una actividad permanente.

2.4.3 La óptica internacional respecto de la acción gubernamental en nuestro país

De la misma forma, resulta importante resaltar lo esgrimido por la entidad internacional denominada *Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)* debido a que uno de sus principales propósitos es la promoción de políticas públicas para favorecer el bienestar de las personas. En este caso, ese propósito es procurar el bienestar de los mexicanos (en el caso de nuestro país) en el comercio telemático.

La postura de este organismo internacional es paralela a la postura surgida desde la sociedad civil en México, es decir, una protección al consumidor en la economía digital. La importancia de la protección al consumidor responde a la necesidad de fomentar el comercio telemático debido a que es un camino que surge desde la consolidación del modelo capitalista a inicios de la década de los noventa.

No obstante, cabe aclarar que tanto en el caso de la sociedad civil como desde la perspectiva de los organismos internacionales la consigna es la protección del consumidor incluso a costa del vendedor. Esta postura a consideración del presente trabajo es errónea debido a que la economía digital la hacen ambas partes.

El ejemplo patente de la aplicación de esta consigna es en Mercado Libre, una tienda en línea que tiene políticas proteccionistas del consumidor a costa del perjuicio del vendedor. La principal política denominada *compra segura* establece que el comprador es quien tiene la última palabra en la satisfacción del producto recibido. Es importante señalar que Mercado Libre es únicamente un intermediario entre individuos que ofertan productos y otros que los buscan.

Volviendo a la postura de la OCDE, en su reporte denominado *Toolkit for protecting digital consumers* de 2018, el organismo señala que México lanzó en el 2008 el mecanismo de solución de disputas en línea CONCILIANET. Dicho mecanismo

facilita a los consumidores de productos y servicios en línea o de la manera tradicional la posibilidad de conciliar diferencias con los proveedores a través de la internet.⁶⁴

Sin embargo, también se advierte que no se trata de un mecanismo especializado en controversias derivadas del comercio telemático debido a que el mismo organismo también destaca que México es uno de los países que deja en manos de la legislación civil en general la resolución de controversias derivadas del comercio telemático.

En contraste, también señala que países como Francia, Rusia y los Estados Unidos de Norte América (EE. UU.) entre otros tienen normas específicas para el comercio telemático. Además, países como Corea del Sur tienen una legislación entera específica para el comercio telemático.⁶⁵

2.5 Derecho humano de acceso a la justicia

El acceso a la justicia, en mis propias palabras, es el derecho de derechos. Gracias a este gran derecho, los individuos optan por la posibilidad de acudir ante una instancia gubernamental, superior e imparcial que definirá derechos y obligaciones de las partes en controversia por el ejercicio de algún derecho.

En ese sentido, resulta imperativo señalar en el presente trabajo los pormenores del acceso a la justicia como mecanismo de defensa de los derechos de los individuos, así como los señalamientos del derecho positivo al respecto.

⁶⁴ Organisation for Economic Co-operation and Development, “Toolkit for Protecting Digital Consumers”. *OECD Official Documents*, Argentina, año 2018, <https://www.oecd.org/digital/consumer/toolkit-for-protecting-digital-consumers.pdf>, p. 56

⁶⁵ Organisation for Economic Co-operation and Development, “Toolkit for Protecting Digital Consumers”. *OECD Official Documents*, Argentina, año 2018, <https://www.oecd.org/digital/consumer/toolkit-for-protecting-digital-consumers.pdf>, p. 58

2.5.1 El acceso a la justicia

Los conflictos que derivan de las transacciones de comercio telemático, y que hemos revisado a partir del estudio de la AMVO, urgen al gobierno mexicano a poner manos a la obra para atender la resolución de dichos conflictos como parte de un servicio público y tutelando el derecho humano de acceso a la justicia del gobernado.

Si bien es cierto que existen medios heterocompositivos contemplados en el orden jurídico positivo mexicano que son factibles para la solución de conflictos derivados del comercio telemático como se apreciará en el siguiente capítulo, también es palpable la necesidad de un medio heterocompositivo especial para la resolución de dichos conflictos.

La necesidad de un medio heterocompositivo especial para los conflictos derivados del comercio telemático surge por las características especiales de este objeto de estudio y las características particulares que presentan los conflictos que derivan de él.

Por esa razón, es necesario revisar el concepto de acceso a la justicia en todas sus dimensiones: como servicio público, como derecho humano y como garante de la seguridad jurídica del gobernado.

El acceso a la justicia como servicio público y como garantía de seguridad jurídica al gobernado lo encontramos en el artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos que a la letra dice:

Artículo 17. Ninguna persona podrá hacerse justicia por sí misma, ni ejercer violencia para reclamar su derecho. Toda persona tiene derecho a que se le administre justicia por tribunales que estarán expeditos para impartirla en los plazos y términos que fijen las leyes, emitiendo sus resoluciones de manera pronta, completa e imparcial. Su servicio será gratuito, quedando, en consecuencia, prohibidas las costas judiciales. Siempre que no se afecte la igualdad entre las partes, el debido proceso u otros derechos en los juicios o procedimientos seguidos en forma de juicio, las autoridades deberán privilegiar la solución del conflicto sobre los formalismos procedimentales.

En ese sentido, la Constitución de nuestro país, al mismo tiempo que prohíbe la autotutela del gobernado, establece las bases que sirven a las leyes secundarias de

base para construir el aparato del Estado que proveerá los medios heterocompositivos necesarios para la resolución de conflictos entre los ciudadanos.

Como lo señala la propia Constitución, la administración de la justicia estará a cargo de tribunales que además no cobrarán derecho alguno por el servicio. De la misma forma, la Constitución señala que deberá haber prescritos los plazos en los que se esperará una resolución al conflicto.

De acuerdo con la teoría libertaria de Robert Nozick, la justicia es toda cuestión tendiente a respetar las prerrogativas de los individuos de una sociedad y, además, proporciona los medios para protegerlas. Según el autor, esto es el Estado mínimo: la organización gubernamental cuya intervención en la sociedad es mínima salvo que sea necesario para salvaguardar los derechos de las personas.⁶⁶

En ese orden de ideas, el Estado únicamente es una *agencia protectora*⁶⁷ cuyo papel se reduce al reconocimiento y defensa de los derechos naturales de las personas. Únicamente es legítimo aquel Estado instituido para asegurarse que los derechos de sus ciudadanos son plenamente observados en la comunidad.

Por ese motivo, para legitimar una de las funciones más importantes del Estado, es necesario que en nuestro país los legisladores se interesen por los fenómenos cuyos efectos en la sociedad sean sumamente palpables con la finalidad de cumplir con el deber de justicia ante los ciudadanos. De esta manera, el Estado mexicano justifica su monopolio del uso de la fuerza.

Por otro lado, si el Estado llega a fallar en el deber de impartición de justicia, estará empujando a los ciudadanos a dos escenarios nada deseables: la autotutela de derechos naturales expresados por Nozick o la resignación ante las pérdidas patrimoniales.

Pese a que el Estado mexicano prevé procedimientos para la resolución de controversias en la compraventa como apreciaremos más adelante, estos procedimientos responden a las necesidades de la compraventa tradicional. El gobernado, al tratar de hacer uso de dichos métodos, encontrará frustración pues no se

⁶⁶ Nozick, Robert, *Anarquía, Estado y utopía.*, México, Fondo de Cultura Económica, 2017, p. 39.

⁶⁷ *Ibidem*, p. 112.

ajustan a las características especiales del comercio telemático o, simplemente, será insuficiente como en el caso del procedimiento CONCILIANET de la PROFECO.

En ese sentido, el gobierno de México pierde su razón de ser pues falla en su deber principal de protección de los derechos del individuo. De la misma manera, Nozick señala que la intervención del Estado debe ser mínima, es decir, únicamente en el momento que un derecho individual ha sido vulnerado. En ese orden de ideas, la legislación de comercio telemático únicamente debe instituirse como una garantía para las partes en cualquier posible controversia derivada de una transacción de compraventa vía la internet.

De esta manera, la tarea de salvaguardar los derechos de los individuos en el comercio telemático pasa por una justa distribución de los bienes. En acuerdo con los ideales de Nozick, la justicia distributiva es la que hacen los ciudadanos a través de instrumentos como la compraventa, es decir, el Estado mínimo no tiene la legitimación de participar como actor en la distribución, pero si es necesaria su intervención en el caso de una controversia.⁶⁸

2.5.2 El contrato social: los acuerdos entre gobierno y gobernado

Recordemos que los conflictos surgen en la sociedad debido a los distintos puntos de vista e intereses que persiguen los individuos. El conflicto puede definirse como la falta de acuerdos o la falta de homogeneidad respecto al punto de vista sobre un tema. De este fenómeno social surge el contrato social que respalda Jean Jacob Rousseau. El contrato social, según Rousseau, es el pacto mediante el cual los individuos pertenecientes a un grupo social denominado Estado renuncian a la libertad absoluta y la ceden al Estado con la finalidad de que éste último sea el responsable de garantizar el correcto y armónico funcionamiento de dicho grupo social.⁶⁹

⁶⁸ Squella, Agustín, "Algunas concepciones de la justicia". 50 años de Anales de la Cátedra Francisco Suárez, España, año 2010, vol. 44, pp. 175-216. <https://revistaseug.ugr.es/index.php/acfs/article/view/504>.

⁶⁹ Rousseau, Juan Jacobo, *El contrato social o principios de derecho político.*, 20ª ed., México, Porrúa, 2019, p. 11.

En ese sentido, respecto del tema que interesa a la presente investigación, es el Estado (en nuestro caso el Estado mexicano) el responsable de proveer los mecanismos necesarios y las reglas que rigen sobre la resolución de los conflictos entre los individuos debido a que éstos últimos renunciaron a su libertad absoluta con la finalidad de construir un Estado que velara por los intereses de la comunidad.

En ese orden de ideas, es el poder coercitivo y superior del Estado quien es el encargado de dirimir las controversias existentes entre los gobernados, dar la razón a quién la tiene y garantizar el cumplimiento de las decisiones tomadas por los tribunales con base en a cuál de las partes asiste la razón.

Para demostrar quién tiene la razón, resulta necesario que el Estado en primer lugar determine las prerrogativas de los ciudadanos, en términos laxos el marco sustantivo y, en segundo lugar, determine los procedimientos aplicables para la exigencia del derecho sustantivo (en otras palabras, el marco adjetivo).

En el caso del comercio telemático, existen controversias que pueden ser resueltas mediante la invocación de procedimientos estándar que prevé la ley, por ejemplo, para la compraventa tradicional, para el comercio tradicional y para la protección del consumidor. No obstante, el gobernado está en indefensión en el sentido de que, a pesar de existir un marco sustantivo, no existe un marco adjetivo que tome en cuenta las características especiales en que surge un conflicto derivado del comercio telemático.

La indefensión se traduce en incertidumbre por parte del gobernado para determinar la manera en que hará valer la reclamación y el derecho sustantivo al respecto de una transacción vía comercio telemático y en un menoscabo a su patrimonio.

Por otro lado, Alf Ross en su libro denominado *On Law and Justice*, señala que la aplicación de las normas es necesaria para que tenga un efectivo efecto en la conducta de la población. De otra forma, las normas positivas únicamente son hipótesis

normativas deseables en la conducta de las personas sin ningún tipo de mecanismo que les conmine al cumplimiento de éstas.⁷⁰

En ese sentido, en cuanto a la incorporación de medios heterocompositivos para controversias derivadas del comercio telemático, los postulados de Ross respaldan la necesidad de la existencia de medios heterocompositivos específicos para los problemas derivados del comercio telemático para que el derecho tenga un efecto en la conducta de los ciudadanos y, de esta manera, el derecho logre su cometido de guiar la conducta de las personas.

Esta teoría tiene mucho sentido para el análisis realizado a las controversias derivadas del comercio telemático puesto que, la compraventa vía telemática tiene varios años que es una realidad social. Las personas ofrecen y adquieren toda clase de bienes muebles a través de páginas *web*.

No obstante, el trabajo legislativo respecto al traslado de una realidad social al ordenamiento jurídico positivo es deficiente. Las últimas reformas sustantivas en el tema datan del año 2000. Muy seguramente los avances tecnológicos han cambiado ciertos elementos que en ese entonces ostentaba el comercio telemático. Por otro lado, esas reformas únicamente fueron sustantivas, dejando al gobernado sin la posibilidad de contar con un medio heterocompositivo que tome en cuenta las particulares características del intercambio de bienes a través de la internet.

El contrato social en ese supuesto carece de legitimación pues, a pesar de que el gobernado a renunciado a la autotutela de sus derechos en pro de la construcción de un Estado como una gran agencia protectora, ha fallado en proveer de un medio que se adapte a las necesidades de la realidad social que permita al individuo no terminar en un estado de indefensión y resignación.

⁷⁰ Campos Zamora, Francisco, "Nociones fundamentales del realismo jurídico". Revista de ciencias jurídicas, Costa Rica, año 2010, núm. 122, mayo-agosto de 2010, pp. 191-220. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/juridicas/article/view/13562>.

2.5.3 La garantía de garantías

De acuerdo con Joaquín Argés,⁷¹ el acceso a la justicia es un derecho humano de aplicación obligatoria para la comunidad internacional en virtud de su carácter de *ius cogens*.⁷² De la misma forma, señala que es clara la apreciación del acceso a la justicia como derecho humano en virtud de que, para que todos los derechos categorizados como derechos humanos tengan una real aplicación, es necesario un efectivo acceso a la justicia.

La afirmación realizada por el doctor Argés es muy consecuente con una realidad que en apariencia es muy simple pero que enarbolaba un trasfondo complejo. En nuestros días resulta muy normal, a partir del año 2010 en que en México se aplicó la reforma en materia de derechos humanos, escuchar acerca de una lista que contempla las prerrogativas mínimas a las que aspira un ser humano: a éstas se les denominó derechos humanos.

No obstante, a pesar de la popularidad y arraigo que han adquirido los derechos humanos en el imaginario colectivo, en ocasiones no existen las garantías suficientes para asegurar su irrestricto cumplimiento y observancia. El caso de los conflictos derivados del comercio telemático es uno de los ejemplos más plausibles en virtud de que, las personas, buscan tener seguridad jurídica al realizar transacciones de comercio telemático. Sin embargo, esto no siempre se cumple debido a que los bienes que transitan en la internet suelen tener un valor que no siempre llama la atención de los afectados ni de las autoridades, es decir, su valor resulta despreciable.

En ese orden de ideas, el acceso a la justicia es, en palabras del autor del presente trabajo de investigación, *la garantía de las garantías*. La afirmación anterior se deduce del hecho de que es esperado que cualquier individuo tenga la posibilidad de acudir a los tribunales establecidos por la CPEUM sin distinción de ninguna índole para

⁷¹ Argés, Joaquín, "El acceso a la justicia concebido como derecho humano imperativo (*ius cogens*)". Derecho global. Estudios sobre derecho y justicia, España, año 2018, núm. 8, marzo-junio de 2018, pp. 73-92. <https://doi.org/10.32870/dgedj.v0i8.145>, p. 78.

⁷² *Ibidem*, p. 80

que los órganos del Estado emitan las resoluciones conducentes para garantizar el cumplimiento de sus derechos.

Por ese motivo, y una vez que revisamos los particulares conflictos que podrían derivar de una transacción de comercio telemático, es necesario garantizar al gobernado el acceso a la justicia en caso de que pudiera encontrar alguna dificultad en el proceso de una compraventa de comercio telemático.

Eugene Ehrlich en el año de 1913 en su obra denominada *Fundamentos de sociología del derecho*, propone que el derecho positivo no es el único derecho que existe de manera que existe también un derecho vivo que reside en las costumbres y accionar de la sociedad. De esta forma, el corazón del derecho está en la sociedad y no en ordenamiento jurídico positivo.⁷³

En ese sentido, el derecho vivo en este caso responde a las necesidades que advertimos por la circulación en la sociedad de bienes a través de la internet. En ese momento, surge una necesidad o un derecho que mantiene el gobernado y que no está contemplado en el orden jurídico positivo por el evidente desfase que existe entre la conducta humana y lo ya legislado con anterioridad.

Los postulados de Ehrlich sin duda resultan importantes para el análisis de la incorporación de medios heterocompositivos derivados de controversias en el seno del comercio telemático debido a que éste último es algo que está ocurriendo en la sociedad. Si el corazón del derecho reside en la sociedad, es importante que la ciencia jurídica y el derecho mantengan su vigencia reconociendo lo que sucede en el derecho vivo.

Por ese motivo, es deseable la existencia de un marco jurídico adjetivo que establezca los mecanismos que seguirán los tribunales del Estado para garantizar al gobernado la protección a su patrimonio cualquiera que fuera la controversia que resulte de una transacción de comercio telemático.

⁷³ Nuñez Leiva, José Ignacio, "El movimiento del derecho libre: una fuente de ideas que perviven hasta hoy en distintas teorías del derecho, incluso en el constitucionalismo contemporáneo". *Revista de Derecho*, Colombia, año 2014, núm. 42, julio-diciembre de 2014, pp. 145-185. <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/derecho/article/view/5734>, p. 177.

2.6 Casos prácticos que visibilizan los conflictos derivados del comercio telemático en México

La presente investigación plantea la importancia que tiene para los individuos de la sociedad mexicana la certeza jurídica en el desarrollo de sus transacciones de comercio telemático en México ante la creciente corriente del uso de las tecnologías de la información para las actividades del ser humano.

En ese sentido, fueron realizadas diversas transacciones de comercio telemático en diversas tiendas en línea con la finalidad de percibir, de primera mano, los riesgos existentes al adquirir un bien a través de la internet.

La experiencia al respecto ha sido llevada al cabo en distintos sitios de comercio telemático disponibles en México y que, por tanto, realizan envíos de mercancías en el territorio nacional.

Todas las plataformas que fueron seleccionadas en este ejercicio tienen características en común: son visibles a través de una conexión a internet, muestran un catálogo de los productos ofertados, muestran un precio o rango de precios para distintas mercancías y exigen el pago por medios telemáticos antes de realizar el envío de los bienes.

De la misma forma, las plataformas seleccionadas presentan diferencias a saber: algunas de ellas cuentan con intermediarios comerciales mientras que el resto requiere una interacción de persona a persona. Por otro lado, algunas de ellas requieren pago a través de la misma plataforma mientras que en otras el pago es en efectivo o por transferencia electrónica.

Cabe señalar que, para resolver cualquier conflicto derivado de una transacción de comercio telemático, las plataformas que fungen como intermediario suelen favorecer en mayor medida al comprador mientras que las plataformas que no ofrecen el servicio de intermediación suelen favorecer en mayor medida al vendedor.

Asimismo, en las plataformas de comercio telemático que no intervienen en las transacciones de los usuarios como intermediarios, es común el surgimiento de comunidades de personas denominados grupos. En estos grupos, existe la figura del administrador y las reglas del grupo.

Esto quiere decir que los miembros que no acaten las normas tienen la posibilidad de ser expulsados por los administradores. De la misma forma, los administradores en muchas ocasiones fungen como intermediarios debido a que son figuras conocidas del grupo.

Este fenómeno social es muy interesante debido a que surge especialmente entre individuos con afinidades en el tipo de objetos que suelen buscar en venta en la internet. En el caso de la presente investigación se optó por videojuegos antiguos para adentrarse en la comunidad y conocer de primera mano sus acciones.

2.6.1 Amazon México

Amazon es una plataforma digital de comercio electrónico con reconocimiento en todo el mundo. Una de sus divisiones está en México y, en la página de la internet que corresponde a nuestro país, los mexicanos podemos realizar compras de diversos artículos.

Los productos ofertados en la tienda en línea de Amazon son en su mayoría artículos vendidos y enviados por la propia empresa, aunque también cuenta con el servicio de intermediación para terceros.

Esto quiere decir que una persona física o moral también puede ofrecer sus productos en la plataforma usando la infraestructura de cobro y distribución de Amazon a cambio de una comisión. En el caso de Amazon México los compradores no estamos muy conscientes de la comisión que se cobra por los servicios de intermediación ya que no existe mucho contacto entre vendedores y compradores.

El comprador para poder realizar una transacción necesita crear una cuenta en la plataforma en la que se piden datos personales. Sin embargo, cabe señalar que no existe ningún control por parte de la plataforma para asegurarse de la veracidad de los datos de los compradores.

Figura 11. Crear cuenta en Amazon



Crear cuenta

Tu nombre

Número de celular o correo electrónico

Contraseña

i La contraseña debe contener al menos seis caracteres.

Vuelve a escribir la contraseña

Continuar

Al crear una cuenta, aceptas las [Condiciones de Uso](#) y el [Aviso de Privacidad](#) de Amazon.

¿Ya tienes una cuenta? [Iniciar sesión](#) ▶

[Condiciones de uso](#)

[Aviso de Privacidad](#)

[Ayuda](#)

© 1996-2023, Amazon.com, Inc. o sus afiliados

Fuente www.amazon.com.mx (consultada el 6 de noviembre de 2022)

Una vez creada la cuenta, el comprador tiene la posibilidad de seleccionar un artículo de su interés, colocar una tarjeta de crédito o débito y solicitar el envío a domicilio del producto. Para que la plataforma realice el envío es necesario haber acreditado el pago en primer lugar. Es importante señalar que el cobro se realiza hasta que la plataforma ordena el despacho del producto.


Figura 12. Pedido en Amazon

Detalles del pedido
Pedido el 14 de marzo de 2023 | Pedido n.º 701-4736078-9014627 Ver o imprimir recibo

Dirección de envío	Método de pago	Resumen del pedido
Francisco Lauro Ortega Cabrera 111 B CALLE DE ZARAGOZA, 74	VISA **** 0455	Productos: \$1,359.20 Envío: \$0.00 Subtotal: \$1,359.20 Total (IVA incluido, en caso de ser aplicable): \$1,359.20

Transacciones
Envío 1: 15 de marzo de 2023 - Visa que termina en 0455: \$1,359.20
Total: \$1,359.20

Entregado el 15 mar. 2023

 **Black & Decker PB2004G Licuadora Personal, Gris**
Vendido por: SERVICIOS COMERCIALES AMAZON MEXICO
Elegible para devolución hasta el 15 abr. 2023
\$1,359.20
Estado: Nuevo
[Comprar nuevamente](#)

- Realizar seguimiento de paquete
- Devolver o reemplazar productos
- Compartir recibo de regalo
- Escribir una opinión sobre el producto
- Archivar pedido

No se puede generar la factura electrónica (CFDI)

Fuente www.amazon.com.mx (consultada el 6 de noviembre de 2022)

Esta plataforma tiene controles para los vendedores para mantener un registro de los envíos y de su reputación. Asimismo, otorga seguridad al comprador dentro de sus políticas de iniciar una reclamación en cualquier momento que exista un conflicto derivado de las transacciones en la plataforma para solicitar la devolución del dinero en caso de existir alguna conformidad.

Los servicios para iniciar una reclamación en caso de existir una controversia son operados por la propia plataforma como una especie de mediador neutral, sin embargo, en el desarrollo de la investigación percibí una clara inclinación por la protección del comprador.

Figura 13. Problemas con pedidos en Amazon



Fuente www.amazon.com.mx (consultada el 6 de noviembre de 2022)

Durante las compras realizadas como parte del proceso de investigación, surgió una controversia con un producto solicitado de equipo médico especializado. El producto en comento nunca llegó al domicilio y nunca se pudo hacer contacto con la tienda externa que realizó la venta.

En atención a ello, Amazon registró el reintegro del precio pagado por un producto que nunca llegó en menos de 24 horas. Sin embargo, al iniciar la reclamación y al concluir la en la propia plataforma se percibió indefensión para el vendedor debido a que nunca pude percibir sus pruebas respecto de la controversia y Amazon decidió en muy poco tiempo el reintegro del dinero sin solicitar al comprador ninguna prueba adicional a su dicho respecto de la ni recepción del producto.

En ese sentido, la presente investigación concluye que los conflictos derivados de las transacciones en Amazon México son resueltos en su mayoría en favor del comprador, sin embargo, esto no es necesariamente correcto porque podría prestarse para el fraude a los vendedores.

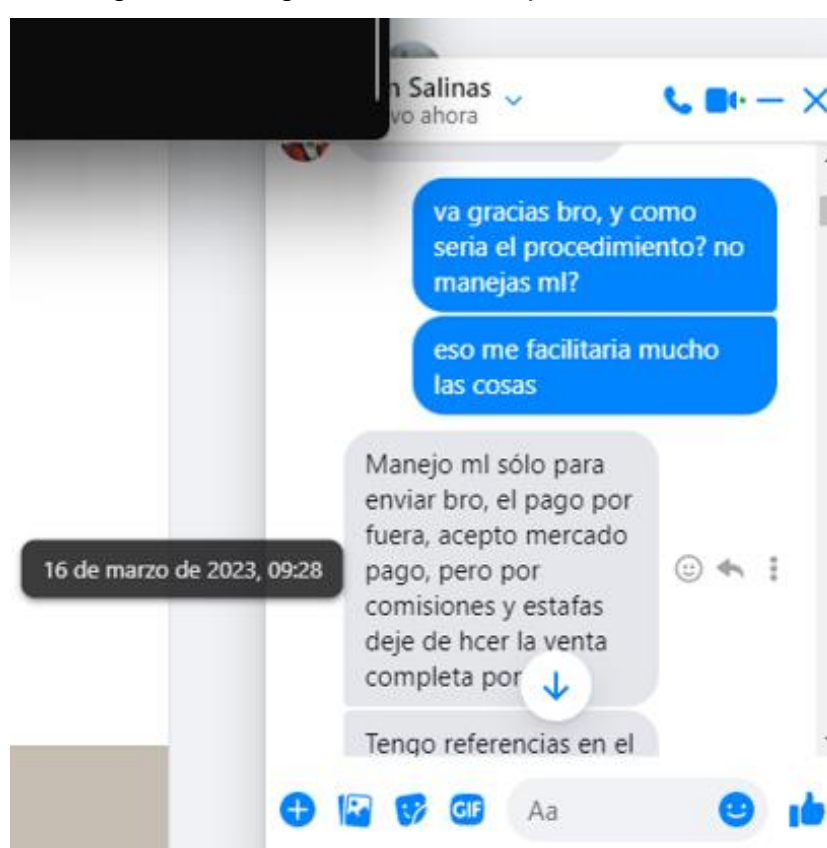
2.6.2 Mercado libre (México)

Como parte de la experimentación, se realizaron compras de diversos productos en Mercado Libre. La mayoría de las compras fueron realizadas en Mercado Libre como

intermediario de una transacción apalabrada a través de Facebook por la seguridad que ofrece al comprador.

En los grupos de Facebook, la plataforma favorita de intermediación es Mercado Libre. Muchos de los posibles compradores preguntan a los vendedores si facilitan una compra a través de dicha plataforma. Sin embargo, los vendedores en muchas ocasiones la evitan debido a la protección excesiva del comprador en una controversia derivada de las transacciones que allí se realizan.

Figura 14. Negociación de compra en Facebook



Fuente www.facebook.com (consultada el 16 de marzo de 2023)

Los rostros de las personas están suprimidos para evitar violación a los derechos de personalidad.

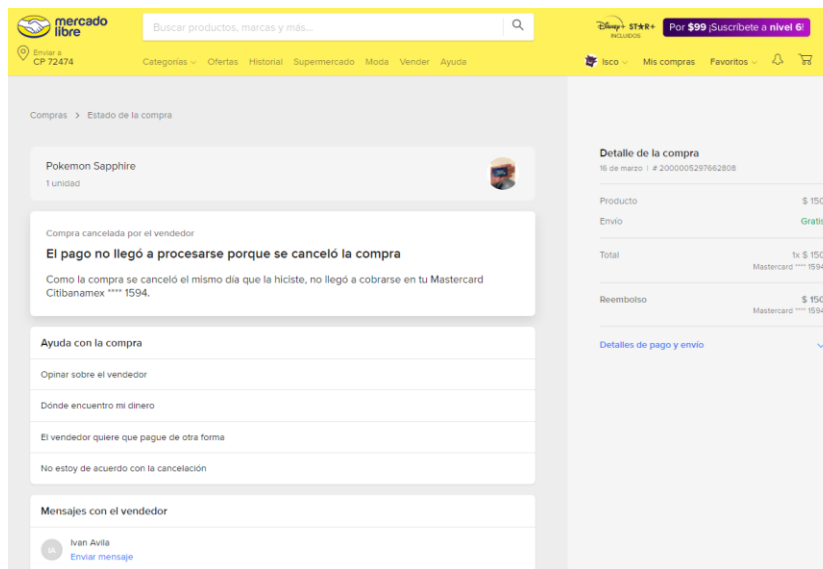
En la plataforma Mercado Libre México, las disputas siempre se resuelven a favor del comprador salvo que el vendedor tenga evidencias sólidas respecto de sus alegatos en una transacción. Por ese motivo, la comunidad en línea ha optado por realizar videos

de embalaje de productos como prueba de lo que se está enviando. De la misma forma, el comprador tiene que realizar videos de desempaque como evidencia de lo que se está recibiendo.

Asimismo, el dinero depositado a través de Mercado Libre tiene un tratamiento seguro puesto que este no se pone a disposición del vendedor hasta que el comprador recibe el producto. Sin embargo, es en esta disposición donde la resolución de un posible conflicto a través de la plataforma tiene cierta preferencia por el comprador.

De la misma manera, como parte de la experimentación en la plataforma, se observó que el vendedor tiene la posibilidad de cancelar la venta y, en ese caso, el comprador será reembolsado. No obstante, el comprador posee una serie de opciones que le brinda la plataforma para manifestar su inconformidad:

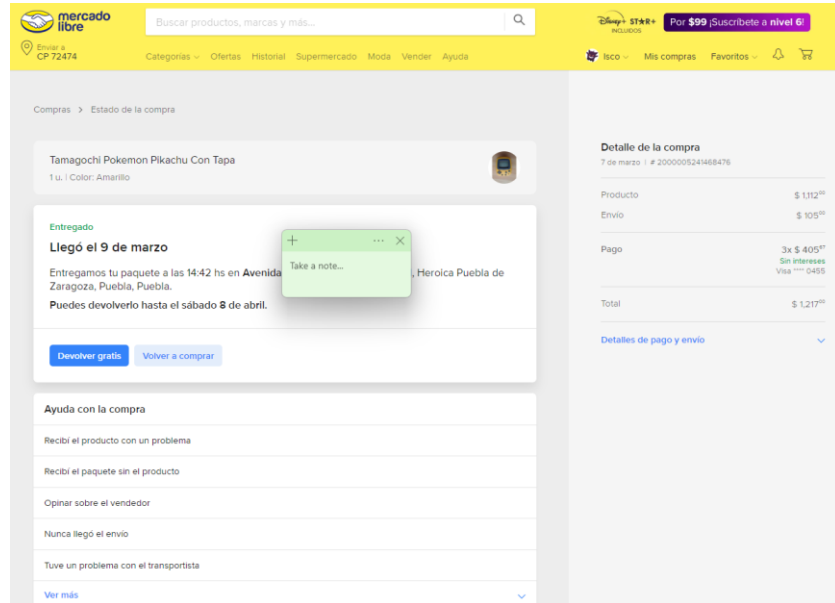
Figura 15. Cancelación de compra en Mercado Libre



Fuente www.mercadolibre.com.mx (consultada el 15 de mayo de 2023)

En el caso en que la transacción se complete exitosamente, el producto llegará al comprador y éste dispondrá de 30 días para devolverlo en caso de que no haya sido como se esperaba el producto. La plataforma automáticamente en la sección de ayuda ofrece al comprador opciones relacionadas a un posible conflicto derivado de la transacción.

Figura 16. Paquete comprado en Mercado Libre y entregado



Fuente www.facebook.com (consultada el 15 de mayo de 2023)

Desafortunadamente, los mecanismos destinados a proteger al comprador en ocasiones son aprovechados por personas con intenciones negativas en la realización de una transacción de comercio telemático. Esta situación resulta en un perjuicio para el vendedor como podemos apreciar en el testimonio siguiente:

Figura 17. Ejemplo de estafa en Mercado Libre expuesto en Facebook grupos



Fuente www.facebook.com (consultada el 15 de mayo de 2023)

Desprende del testimonio anterior, que la protección excesiva del comprador acarrea como resultado previsible el abandono de la plataforma por parte de los vendedores y el desaliento de compra en el lado de los compradores debido a que, como resultado de las prerrogativas que concede a una sola de las partes en la transacción, alguna de las partes quedará descontenta con los resultados.

De la misma forma, es un desaliento para el comercio telemático puesto que la plataforma ofrece comodidades de pago a través de financiamiento sin intereses con tarjetas de crédito bancaria. Debido a la deficiente solución de controversias por parte

del intermediario, ambas partes pierden la oportunidad de concretar una transacción en condiciones ideales.

2.6.3 Facebook Marketplace y grupos (México)

Facebook es una red social en la que las personas colocan grandes cantidades de información personal con la finalidad de compartir experiencias con su círculo de amigos, es decir, otros perfiles que también colocan información personal. Debido al conocimiento de las aficiones de otros usuarios, esta red permite tener un conocimiento muy fino acerca de las personas, sus costumbres y sus hábitos.

El crecimiento de Facebook ha sido tan grande que ahora posee una función para la compraventa de artículos en una determinada demarcación territorial denominada *Marketplace*. A través de esta función, las personas tienen la posibilidad de postear bienes muebles (en algunos casos inmuebles) a la venta para atraer el interés de posibles compradores en un determinado rango de distancia del lugar a donde vive.

Con la finalidad de experimentar las compras en esta red social sin temor a exponer la información personal, se creó un perfil de Facebook falso para poder realizar las transacciones. Cabe señalar que, gracias a ello, pudimos atestiguar la facilidad con la que puede crearse un perfil falso para realizar transacciones de comercio telemático sin temor a una vinculación con los datos de la persona real debido a que se utilizó una cara humana generada por medio de un algoritmo de inteligencia artificial.

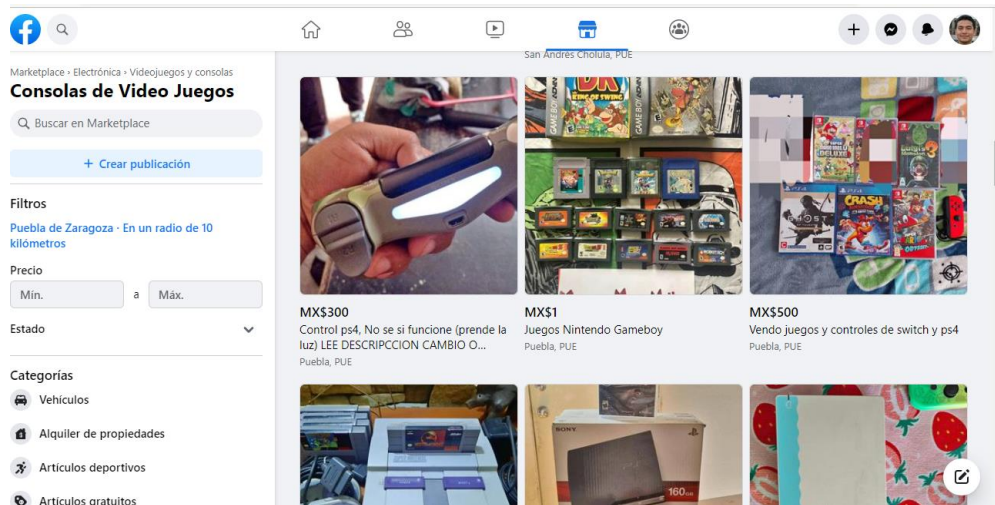
Figura 18. Facebook grupos



Fuente www.facebook.com (consultada el 15 de mayo de 2023)

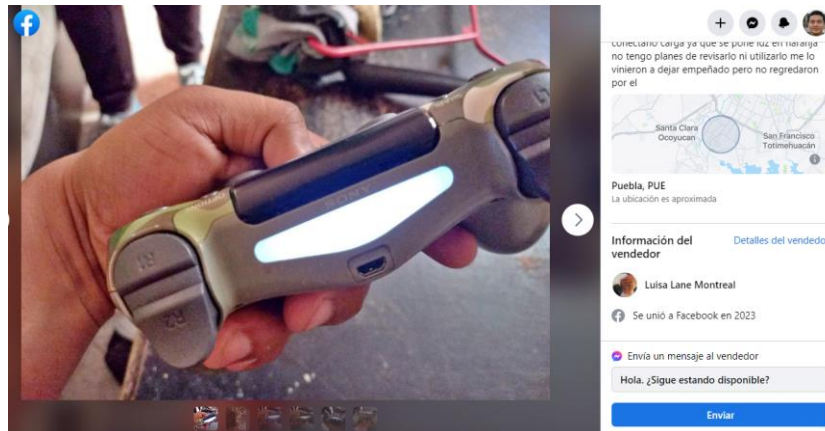
Las publicaciones en Facebook Marketplace contienen una primera vista del artículo, el precio de este y una breve descripción al respecto. Una vez entrando en alguno de los productos, es posible enviar un mensaje al vendedor para iniciar una transacción de comercio telemático.

Figura 19. Facebook marketplace



Fuente www.facebook.com (consultada el 15 de mayo de 2023)

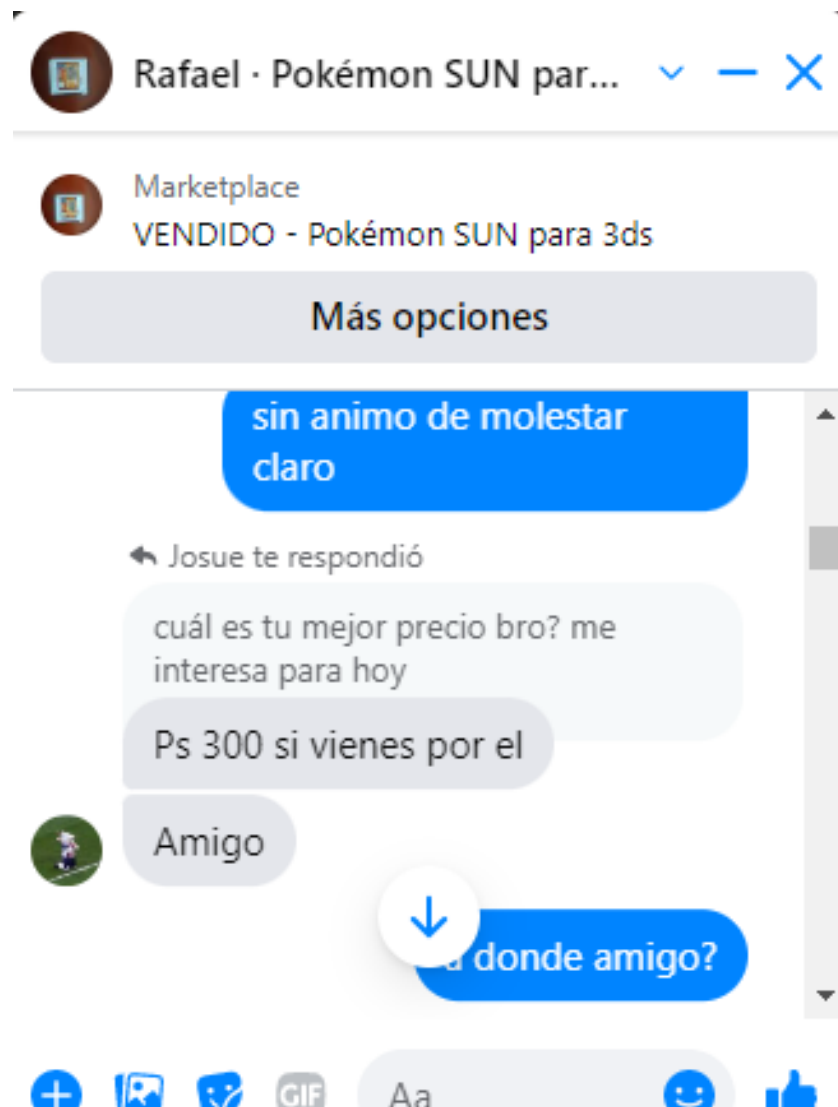
Figura 20. Oferta de producto en Facebook marketplace



Fuente www.facebook.com (consultada el 15 de mayo de 2023)

Una vez iniciada la transacción, es posible platicar con el vendedor sobre el precio y las características del producto, así como el lugar de entrega. De la misma forma, es posible enviar y recibir archivos multimedia que permitan verificar el funcionamiento del producto. Cabe señalar que no hay ninguna garantía de que las conversaciones y los archivos multimedia correspondan efectivamente con el producto que está a la venta.

Figura 21. Conversación de compra en Facebook



Fuente www.facebook.com (consultada el 15 de mayo de 2023)

En el momento que existe un acuerdo definitivo por el producto, el comprador se encuentra con el vendedor en un lugar público y completa la transacción recibiendo el producto y entregando el dinero pactado. Es importante señalar que, si se encontrara un vicio oculto posterior a la transacción, sería muy difícil encontrar al vendedor para tratar de reparar el daño.

El caso de los grupos de Facebook es diferente. Generalmente son creados por personas que la comunidad identifica de una u otra forma. En el ámbito de los videojuegos (que fue el mercado explorado), se les conoce a los revendedores como

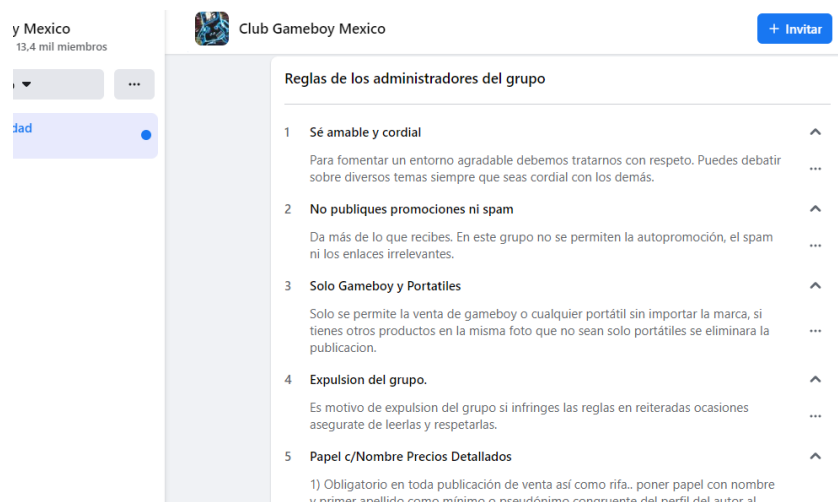
coyotes. El negocio de los coyotes es simple, compran videojuegos en los tianguis a precios muy bajos para revenderlos en los grupos de Facebook a precios muy por encima del que los adquirieron.

La manera en que pueden revender a precios altos es por la especialización de los grupos de Facebook. El grupo explorado explotaba la afinidad de los integrantes en cuanto a los videojuegos antiguos de la marca Nintendo. Estos juegos, a pesar de contar con miles de copias vendidas, son revendidas a precios que oscilan entre 1500 pesos mexicanos hasta 12000 pesos mexicanos según su estado de conservación y que tan completo se encuentra.

Los grupos son un fenómeno social debido a que, así como el derecho rige en la sociedad, las reglas son la referencia máxima para los miembros de un grupo de Facebook. Para entrar a un grupo, los administradores protegen a los integrantes en primer lugar revisando la antigüedad del perfil.

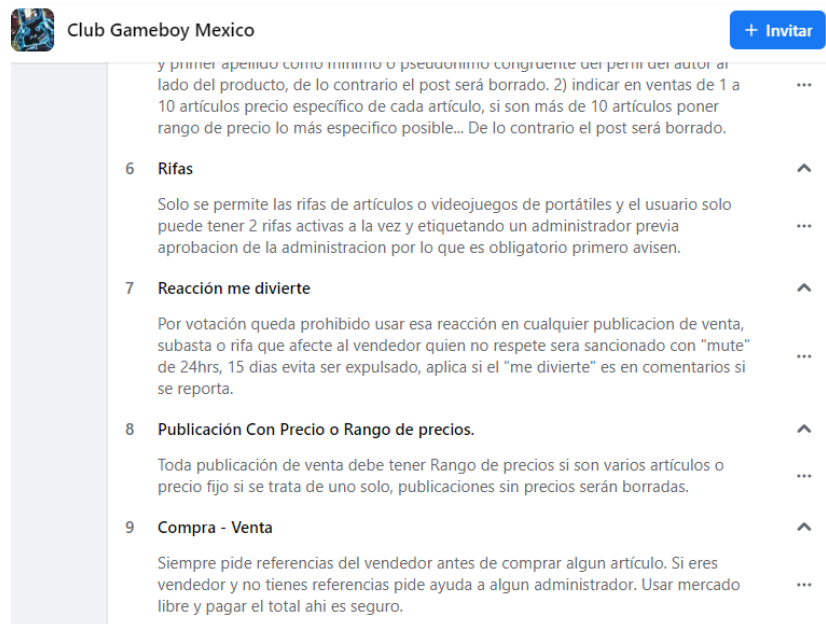
Por otro lado, se prevé que los productos ofertados deben considerar en la imagen el nombre del vendedor y el precio solicitado. El resto de las reglas son tendientes a moderar la convivencia en el grupo.

Figura 22. Reglas del grupo en Facebook



Fuente www.facebook.com (consultada el 15 de mayo de 2023)

Figura 23. Reglas del grupo en Facebook



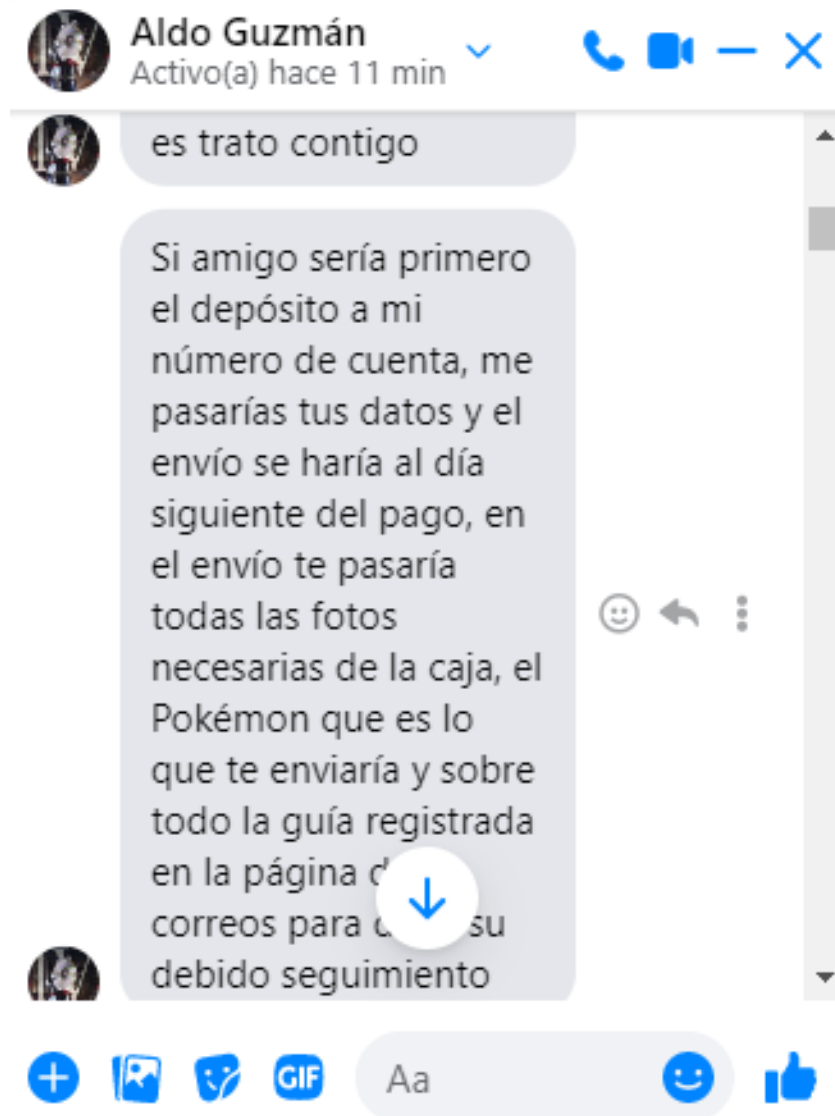
Fuente www.facebook.com (consultada el 15 de mayo de 2023)

Las reglas de los grupos buscan prevenir controversias en el curso de las transacciones realizadas vía telemática. De la misma forma, buscan prever los conflictos más comunes para encaminar una solución satisfactoria para todas las partes involucradas.

En el curso de la experimentación de compras, la mayoría de las transacciones fue satisfactoria con envío a través de Correos de México, de Mercado Libre e incluso de Fedex. Una de las reglas que más sorprendieron por su capacidad de prevenir controversias es la de *solicitar referencias*.

La solicitud de referencias consiste en hacer una publicación en el grupo para preguntar a otros usuarios por sus experiencias de compra con ciertos vendedores. En caso de que un vendedor no tuviera referencias previas uno de los administradores fungirá como intermediario para recibir el dinero, esperar a que el comprador avise la recepción del artículo y posteriormente entregar el dinero al vendedor. Es importante señalar que por este servicio cobran una comisión los administradores del grupo.

Figura 24. Conversación de Facebook para compra de videojuego



Fuente www.facebook.com (consultada el 15 de mayo de 2023)

Figura 25. Solicitud de referencias en Facebook



Fuente www.facebook.com (consultada el 15 de mayo de 2023)

Los rostros de las personas están suprimidos para evitar violación a los derechos de personalidad.

Para concluir una transacción, es necesario en primer lugar realizar un depósito bancario al vendedor y, posteriormente, estar pendiente de recibir la guía de envío del artículo. En ese momento existe en el usuario un sentimiento de indefensión innegable puesto que ha entregado ya el dinero sin tener certeza de la recepción del producto.

Figura 26. Seguimiento de paquete en correos de México hasta su entrega

GOBIERNO DE MÉXICO

SERVICIO POSTAL MEXICANO

Trámites Gobierno

Sitio Principal Servicios en línea

Recibió : FRANCISCO LAURO ORTEGA CABRERA

Datos de seguimiento

Fecha	Hora	Origen	Evento
13/03/2023	15:09:00	Administración Postal Centro Pachuca de Soto, Hgo.	En tránsito hacia destino
14/03/2023	12:08:00	Centro de Distribución Pachuca de Soto, Hgo.	Recepción en Oficina de Correos
14/03/2023	16:02:00	Centro de Distribución Pachuca de Soto, Hgo.	En tránsito hacia destino
16/03/2023	08:40:00	Centro de Distribución Puebla, Pue.	Recepción en Oficina de Correos
16/03/2023	12:20:00	Centro de Distribución Puebla, Pue.	En tránsito hacia destino
16/03/2023	17:44:00	Administración Postal Puebla Textil, H. Puebla de Z., Pue.	Recepción en Oficina de Correos
17/03/2023	09:34:00	Administración Postal Puebla Textil, H. Puebla de Z., Pue.	Con mensajero para entrega
17/03/2023	18:01:00	Administración Postal Puebla Textil, H. Puebla de Z., Pue.	Entrega

Fecha de Consulta: 26/03/2023 04:38:12 p. m.
Total de eventos : 8

Fuente

<https://www.correosdemexico.gob.mx/SSLServicios/SeguimientoEnvio/Seguimiento.aspx>
(consultada el 15 de mayo de 2023)

Figura 27. Seguimiento de paquete en FedEx

FedEx

Envío Rastreo Soporte Cuenta

Inscribirse/Iniciar sesión

Rastreo de FedEx®

Rastrear otro envío Ayuda

ENTREGADO

El martes

21/3/2023 a las 12:12

Firmado por: F.LAURO ORTEGA CABRERA

Obtener la prueba de la entrega

¿Deseas recibir información actualizada sobre este envío? Ingresar tu correo electrónico y nosotros haremos lo demás!

SU CORREO ELECTRÓNICO ENVIAR

MÁS OPCIONES

Revisa las opciones de entrega

ESTADO DE LA ENTREGA

Entregado

ID DE RASTREO

771581593033

DESDE

Tlalnequiltla De Baz, EM MX

Etiqueta creada

16/3/2023 5:26 PM

FEDEX RECIBIÓ EL PAQUETE

MEXICO MX

16/3/2023 4:48 PM

EN TRÁNSITO

PUEBLA MX

21/3/2023 9:15 AM

AFUERA PARA ENTREGA

PUEBLA MX

21/3/2023 8:27 AM

ENTREGADO

PUEBLA, PU MX

Entregado

21/3/2023 a las 12:12

Ver historial de transporte

Fuente <https://www.fedex.com/es-mx/tracking.html> (consultada el 15 de mayo de 2023)

De la misma forma, se atestiguó la manera en que varios usuarios perdieron su dinero al confiar en los vendedores y realizar los depósitos aun cuando contaban con referencias.

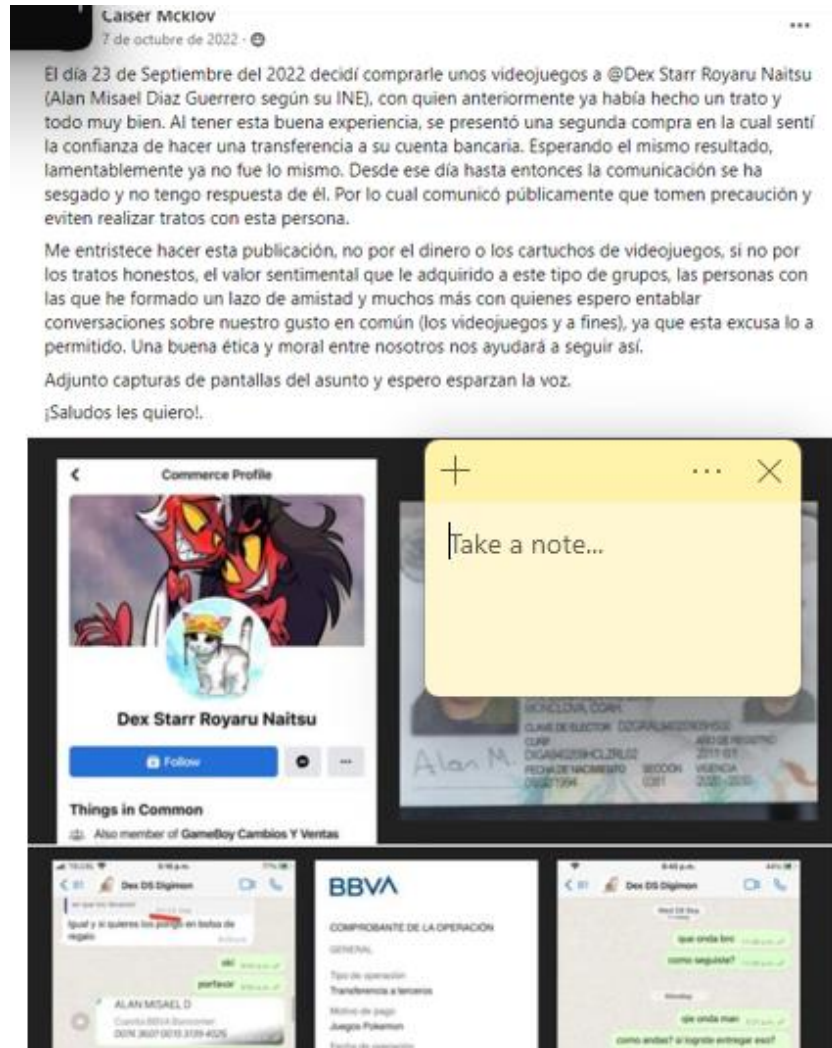
Figura 28. Reporte de estafa en grupos de Facebook



Fuente www.facebook.com (consultada el 15 de mayo de 2023)

Los rostros de las personas están suprimidos para evitar violación a los derechos de personalidad.

Figura 29. Reporte de estafa en grupos de Facebook

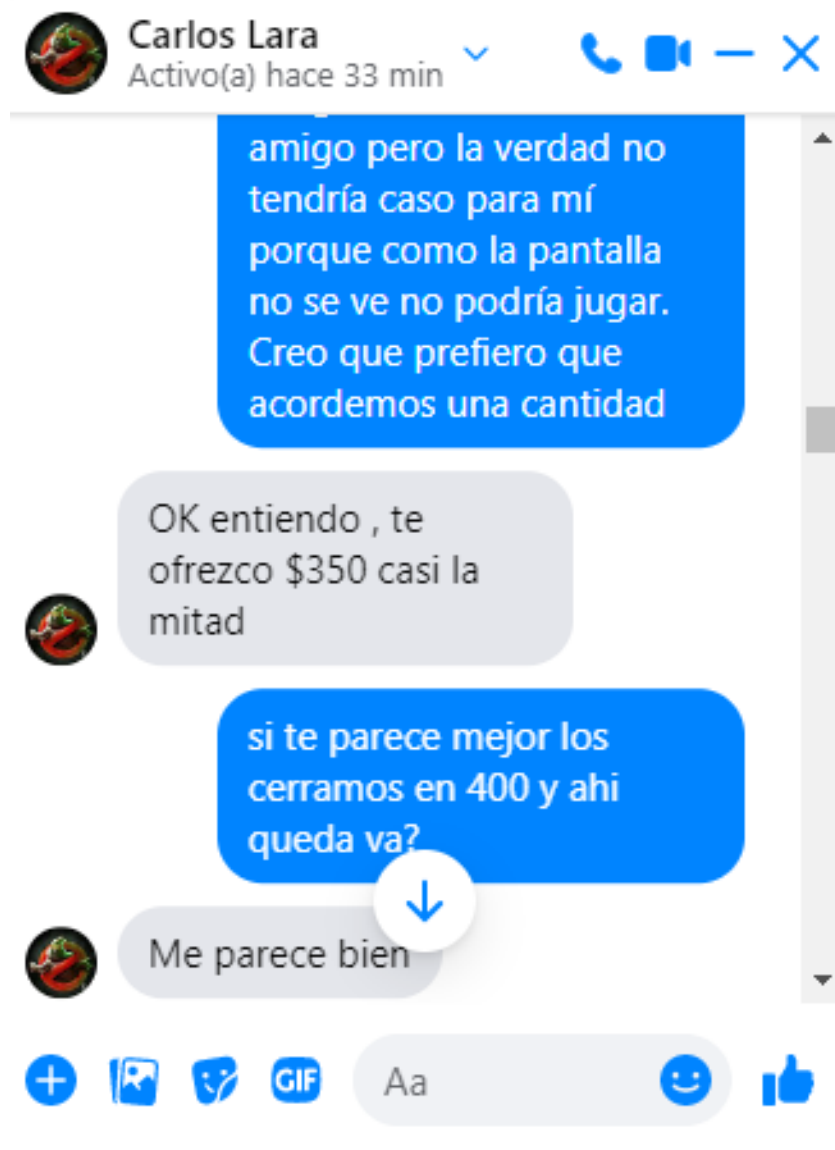


Fuente www.facebook.com (consultada el 15 de mayo de 2023)

Los rostros de las personas están suprimidos para evitar violación a los derechos de personalidad.

Una de las compras realizadas para conocer de primera mano el comercio telemático tuvo una controversia por parte del comprador. El artículo adquirido no cumplía con las condiciones de funcionamiento óptimas anunciadas por el vendedor. El comprador informó al vendedor de las fallas presentadas por el artículo mediante archivos multimedia y, gracias a las reglas del grupo y ante el temor de una reseña negativa, el vendedor accedió de inmediato a la devolución del dinero.

Figura 30. Resolución de conflictos entre los usuarios



Fuente www.facebook.com (consultada el 15 de mayo de 2023)

CAPÍTULO III

NORMAS DEL COMERCIO TELEMÁTICO ESPAÑA Y LA UNIÓN EUROPEA: EL PANORAMA COMPARADO VERSUS MÉXICO

El objetivo del tercer capítulo es comparar el sistema jurídico mexicano contra sistemas jurídicos de otros países en relación con la existencia de medios heterocompositivos particulares para el comercio telemático para defender la incorporación de medios heterocompositivos en nuestro país.

La pertinencia del capítulo está centrada en la observación de lo que acontece en otros países respecto a las disputas de comercio telemático y cómo es que sus procesos jurisdiccionales garantizan el derecho humano de acceso a la justicia para los gobernados. De esta manera, se estará dotando a la presente investigación de un amplio marco de referencia deseable para adoptar en México.

Para alcanzar el objetivo se hace uso del método analógico-comparativo para poder establecer una comparación entre el sistema jurídico mexicano contra sistemas jurídicos de otros países a determinar en relación con la existencia de medios heterocompositivos especiales para el comercio telemático. Para realizar la comparación, la presente investigación observará las fases de análisis comparativo propuesto por el profesor Mauro Cappelletti.

En ese sentido, el capítulo tercero está estructurado como a continuación se presenta: una primera parte en donde se realiza un análisis de las normas sustantivas y adjetivas del comercio telemático en un país a determinar y una segunda parte con el panorama comparado de las normas de nuestro país contra las normas de otro país a determinar.

En la primera parte se analizarán las normas sustantivas, las autoridades encargadas de la impartición de justicia y los procedimientos jurisdiccionales y/o alternativos relacionados a las controversias derivadas del comercio telemático. En la segunda parte se observarán las fases de análisis comparativo de Cappelletti para obtener una perspectiva resultante de la comparación de normas dirigidas en distintas sociedades al mismo objeto de estudio.

3.1 Ley Modelo de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI) sobre Comercio Electrónico

La Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional es el órgano de la Organización de las Naciones Unidas encargada de estandarizar y establecer ciertos parámetros normalizados para el comercio telemático. La necesidad para la creación de este organismo surgió debido a la irrupción de la internet en la vida y actividades de los seres humanos.

En ese sentido, la comisión de referencia estableció una ley modelo en la materia con la finalidad de establecer un cuerpo normativo sugerido para los Estados parte. El organismo esperaba que, con la implementación voluntaria de dichos preceptos, la proliferación de conflictos disminuyera o incluso se previera.

3.1.1 Origen y motivación

En el capítulo anterior dilucidamos ampliamente el lugar que tiene el comercio telemático en la sociedad mexicana. Para ello, fue pertinente realizar una distinción artificial al comercio: el comercio tradicional (antes de la internet como vía del comercio) y el comercio telemático (a partir de su desarrollo a través de la internet).

Con base en esa distinción, fue posible entender los cambios a los que fueron sometidos quienes intervienen en actividades de comercio que, dicho sea de paso, somos todos los ciudadanos mexicanos. Cada persona, por más dificultades económicas que enfrente diariamente, tiene como una de sus necesidades primordiales el intercambio de bienes y servicios para la subsistencia.

Como sucedió en México, la revolución de las tecnologías de la información alcanzó a todos los habitantes del globo y por ese motivo llamó la atención de los organismos internacionales. En ese orden de ideas, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) a través de su Comisión encargada del tema, expidió una ley modelo para que los Estados miembro adaptaran su derecho interno a la nueva manera de hacer comercio (comercio telemático).⁷⁴

⁷⁴ Rojas Amandi, Víctor Manuel, *op. cit.*, pp. 182.

Es preciso señalar que la CNUDMI fue establecida el 17 de diciembre de 1966 con el propósito de facilitar la homogeneización del cuerpo normativo del derecho mercantil internacional.⁷⁵ La importancia de dicha tarea reside en que sirviese como fomento al comercio internacional y, este último, favoreciera los intereses de todos los países miembro.

Por otro lado, es importante hacer una precisión respecto de las leyes modelo como instrumento. Las leyes modelo son un instrumento que utiliza la Comisión de Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI) que tiene como objetivo armonizar la legislación de sus miembros en cuanto a disposiciones de derecho mercantil. Por su naturaleza jurídica, no posee obligatoriedad respecto de los miembros, si no que más bien es un esfuerzo de la CNUDMI para homogeneizar el cuerpo normativo de los miembros y, de esta manera, no existan mayores conflictos en el seno de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en la materia.⁷⁶

En el caso específico de la Ley Modelo de la CNUDMI sobre Comercio Electrónico de 1996, la comisión tenía la precisa consigna de dotar de previsibilidad a las transacciones vía internet en el comercio. La previsibilidad existía ya previamente para las transacciones del comercio que en el marco del presente trabajo ha sido denominado *tradicional*. Todas las disposiciones normativas, en el caso de México, estaban previstas para las operaciones comerciales suscritas en papel. Por lo tanto, tenemos una muestra muy clara de la evolución del derecho tras los avances de la tecnología.

Precisamente, el vertiginoso avance de las ciencias computacionales y sus resultantes tecnologías motivaron un cambio social en el intercambio de bienes. Las tecnologías computacionales promovieron el intercambio y almacenamiento de datos a través de medios electrónicos y magnéticos que no estaban considerados ni en el derecho interno de muchos países ni en el derecho mercantil internacional previo a este esfuerzo de la CNUDMI.

⁷⁵ Ley Modelo de la CNUDMI sobre Comercio Electrónico con la guía para su incorporación al derecho interno 1996

⁷⁶ Rojas Amandi, Víctor Manuel, *op. cit.*, pp. 181.

Precisamente en el año de 1985, la CNUDMI reconoce que la información almacenada a través de las tecnologías computacionales es válida de la misma forma que la almacenada en papel por lo que hace un llamamiento a la certeza jurídica para las transacciones comerciales registradas a través de las computadoras.⁷⁷

No obstante, a pesar de que la ley modelo en comento constituye amplios esfuerzos de la comunidad internacional para proveer de certeza jurídica a las personas respecto de las transacciones comerciales realizadas en la computadora, debemos reconocer también la dificultad que representa establecer prescripciones normativas generales a una comunidad internacional que alberga multiplicidad de sistemas jurídicos, costumbres, características sociales, etc.

La intención de armonización sobre las disposiciones de derecho mercantil internacional responde a un contexto global en el que crecen las ideas de libre mercado gracias al triunfante capitalismo como modelo económico dominante después de la caída del muro de Berlín y de la Unión de Repúblicas Socialistas Soviéticas.

3.1.2 Contenido de la ley modelo

El contenido de la Ley Modelo de la CNUDMI sobre comercio electrónico establece los principios normativos que idealmente deberán contemplar los países en su derecho interno.

En ese sentido, podemos encontrar adjunto a la propuesta de la ley modelo una guía que sirve a los Estados como mejores prácticas para la incorporación de las disposiciones a sus cuerpos normativos internos.

Sin embargo, todas las disposiciones incluidas en la ley modelo correspondían con previsiones de derecho subjetivo, es decir, no contemplaba la aplicación de dichas disposiciones en el marco de una controversia derivada de una transacción de comercio telemático.

Pese a ello, no omitimos señalar que en la guía de incorporación al derecho interno de la propia ley modelo apunta a la solución de conflictos a través de las

⁷⁷ Ley Modelo de la CNUDMI sobre Comercio Electrónico con la guía para su incorporación al derecho interno 1996

disposiciones adjetivas de derecho contractual estableciendo la voluntad de las partes como suprema ley.

La primera parte de la ley modelo contempla las generalidades y definiciones que han de tomarse en cuenta en el tratamiento jurídico de las transacciones de comercio telemático en el derecho interno. Cuestiones como la definición de mensajes de datos, intercambio electrónico de datos, iniciador, receptor, entre otros, son instituidos por la ley modelo para asegurar la seguridad jurídica de los ciudadanos en el momento en que sus conductas sociales les coloquen en los supuestos normativos de transacciones comerciales vía telemática.

De la misma forma, establece los criterios a considerar dentro del derecho positivo para dar reconocimiento jurídico a las transacciones a través de la computadora y/o medios electrónicos.

Asimismo, establece los criterios para identificar a una persona dentro de una transacción, es decir, lo equivalente a la firma autógrafa en las transacciones que ocurren en papel. En ese sentido, podemos afirmar que la primera parte está dedicada a regular la actividad del comercio telemático.

La segunda parte de la ley modelo contempla todo lo relativo al transporte de mercancías, desde las características que debe tener hasta las posibles excepciones que deberían considerarse en tal evento. De este modo, la segunda parte regula la implementación del comercio telemático en situaciones particulares de comercio.

La CNUDMI, en la guía anexa dentro de la ley modelo, señala que debido a que se trata de una tecnología incipiente y en continua transformación, no se descarta la incorporación de nuevas disposiciones en la medida en que los avances de la tecnología hayan de ser considerados en los textos normativos de los Estados.

Asimismo, la ley modelo dentro de su guía de incorporación conmina a los Estados a pormenorizar sus legislaciones internas con la finalidad de abarcar la mayor parte posible de las situaciones susceptibles de suceder en el marco de las transacciones dentro del comercio telemático.

En ese sentido, la ley modelo solo debe ser considerada como un esfuerzo por positivizar las situaciones propias del comercio telemático y no como un ordenamiento

amplio y detallado. La responsabilidad de garantizar certeza jurídica a los ciudadanos a través de reglamentos será del Estado.

3.1.3 Recepción en el derecho interno mexicano

En cuanto al contenido de las reformas adoptadas por el legislador mexicano en el año 2000 de la multicitada ley modelo de la CNUDMI de 1996, éstas no fueron implementadas en un cuerpo normativo particular si no que fueron adoptadas en distintas reglamentaciones ya existentes. Por lo que hace al Código de Comercio, a partir del artículo 89, fue incluido el título segundo denominado “DEL COMERCIO ELECTRONICO” en el cual fueron contemplados los elementos de la ley modelo de la CNUDMI que establece la existencia de una transacción de comercio telemático. Introduce las características de los mensajes de datos, de los servicios de digitalización, de las firmas electrónicas y de los prestadores de servicios de certificación.

Gracias a la incorporación de los elementos de la ley modelo de la CNUDMI en el Código de Comercio, se otorgó certeza jurídica a las transacciones comerciales vía internet puesto que, hasta ese momento, el Estado mexicano únicamente reconocía las transacciones de comercio *tradicional*.

Por otro lado, el Código Civil Federal en el artículo 1803, en el concepto de consentimiento se tomó en cuenta que, para otorgarlo, es posible la utilización de medios electrónicos haciendo clara referencia a las nuevas tecnologías producto de las ciencias computacionales. De la misma forma, en el artículo 1834 bis relativo a la forma de los contratos civiles, a partir de las reformas del año 2000 está considerado el denominado medio electrónico para validar la existencia de este. Así, el comercio telemático adquirió certeza jurídica a la par que lo tiene el comercio *tradicional*.

En el Código Federal de Procedimientos Civiles, en el artículo 210-A se implementó el reconocimiento explícito a las pruebas generadas a través de los medios electrónicos resultantes de los avances de las ciencias computacionales. Esta reforma posibilitó el uso de información generada en las nuevas tecnologías computacionales como prueba de existencia de las transacciones de comercio telemático.

La Ley Federal de Protección al Consumidor no se quedó atrás y en diversos artículos quedaron plasmadas las recomendaciones planteadas por la ley modelo de la CNUDMI: en el artículo primero se contempla la protección del consumidor que obtiene productos a través de la internet y en el artículo 24 fue prevista la creación y aplicación de códigos de ética para los oferentes de productos vía telemática. De la misma manera se incorporó el *CAPITULO VIII BIS* relativo a los derechos de los consumidores en las transacciones vía telemática.

En ese orden de ideas, habiendo revisado las disposiciones incorporadas en el sistema jurídico mexicano desde la ley modelo de la CNUDMI, resulta pertinente analizar la situación que existe en la sociedad respecto de las controversias derivadas del comercio telemático en México y, posteriormente, revisar la necesidad de la incorporación de medios heterocompositivos para la resolución de controversias surgidas del comercio telemático en México.

Las disposiciones sustantivas han contribuido a la existencia de un marco jurídico previsible para los participantes del comercio telemático, sin embargo, se advierte la ausencia de un cuerpo normativo adjetivo que provea de un marco de referencia a los ciudadanos para dirimir las controversias derivadas del comercio vía internet.

3.2 Normas sustantivas en México que definen el comercio telemático

En acuerdo con las recomendaciones normativas de la CNUDMI, México adoptó desde inicios del nuevo milenio los preceptos normativos sugeridos con la finalidad de reconocer la existencia jurídica del comercio telemático y para incorporar los medios telemáticos en la vida jurídica del país.

No obstante, resulta importante analizar el contenido de la adaptación normativa acaecida en nuestro orden jurídico con la finalidad de correlacionarlo con la existencia o no existencia del acceso a la justicia para un individuo que enfrenta un conflicto derivado del comercio telemático.

3.2.1 Código Civil Federal (CCF)

El orden jurídico mexicano prevé en el CCF las directrices generales sobre los fundamentos de derecho privado que rige en todo el territorio de los Estados Unidos Mexicanos. La principal característica de este cuerpo normativo se remite a regular las relaciones sociales existentes entre los particulares.

Así pues, en el CCF encontramos figuras jurídicas como el matrimonio, los bienes, las obligaciones y los contratos. Precisamente, los contratos son el concepto jurídico de mayor interés para efectos del estudio sobre el comercio telemático. Para ello, revisaremos con mayor detenimiento las relaciones que existen con el contrato dentro del derecho civil mexicano.

El contrato se circunscribe dentro de la fuente de las obligaciones entre particulares. Recordemos que los hechos jurídicos en sentido amplio son aquellos que producen consecuencias de derecho con o sin la voluntad del hombre. Los hechos jurídicos en sentido estricto son de dos tipos: por una conducta humana o por hechos consecuencia de alguna actividad de la naturaleza⁷⁸.

Los hechos jurídicos relativos a la conducta humana pueden ser lícitos como es el nacimiento o la muerte de una persona. Respecto de lo que respecta a la naturaleza están, por ejemplo, el aluvión, las inundaciones o los terremotos.

Por otro lado, están los actos jurídicos que pueden ser unilaterales y bilaterales dependiendo de los que participan en ellos. La característica principal de los actos jurídicos es la voluntad que media para la realización de estos. Un ejemplo muy claro del acto jurídico unilateral es el testamento mientras que en el bilateral encontramos a los contratos.

Recordemos que, los contratos, son el objeto de estudio circunscritos dentro del comercio telemático. En otras palabras, el objeto de estudio de la presente investigación es el acuerdo de voluntades en el contrato de compraventa celebrado a través de la internet.

En ese sentido, ese acuerdo de voluntades está regulado por la ley sustantiva de contratos en México cuya expresión encontramos en el Código Civil Federal y en el

⁷⁸ Domínguez Martínez, Jorge Alfredo, Convenio y contrato., 8ª ed., México, Porrúa, 2022, pp. 4.

de cada estado libre y soberano. El ordenamiento jurídico aludido expresa lineamientos generales aplicables a los contratos y ciertas consideraciones particulares dependiendo de las características privativas de cada contrato.

Sin embargo, a pesar de permitir una cierta libertad a los particulares la voluntad contractual debe estar circunscrita a ciertas directrices como son las buenas costumbres, el interés público, la buena fe y la equidad.⁷⁹

En ese orden de ideas, es conveniente explorar el consentimiento como uno de los conceptos fundamentales para la presente investigación. El consentimiento es la expresión final del acuerdo de voluntades que produce consecuencias de derecho en los términos antes descritos. Esta puede ser expresa en manifestada verbalmente o incluso por medios electrónicos y tácita en una interpretación de los hechos o actos que causen presunción en ese sentido.⁸⁰ El Código Civil Federal a la letra dice:

Artículo 1803.- El consentimiento puede ser expreso o tácito, para ello se estará a lo siguiente:

- I.- Será expreso cuando la voluntad se manifiesta verbalmente, por escrito, por medios electrónicos, ópticos o por cualquier otra tecnología, o por signos inequívocos, y
- II.- El tácito resultará de hechos o de actos que lo presupongan o que autoricen a presumirlo, excepto en los casos en que por ley o por convenio la voluntad deba manifestarse expresamente.

El análisis de lo expuesto por el Código Civil Federal entraña la aplicación de las recomendaciones de la CNUDMI en el derecho privado interno. En ese sentido, la ley mexicana señala que el consentimiento podrá manifestarse por “*medios ópticos, electrónicos o por cualquier otra tecnología*”. Esta disposición fue reformada en el año 2000 y posibilitó el reconocimiento positivo de la contratación telemática.

Es importante señalar que, previo a su aceptación en el ordenamiento jurídico mexicano, la contratación vía telemática ya era llevada al cabo por las personas en nuestro país. La irrupción del fenómeno de la internet y el fenómeno de la globalización

⁷⁹ Chirino Castillo, Joel, *op. cit.*, pp. 2.

⁸⁰ Chirino Castillo, Joel, *op. cit.*, pp. 6.

aunado al capitalismo como modelo económico dominante, implantó la inercia social del consumismo.

La compraventa de productos ha sido una realidad desde los primeros instantes del hombre sedentario en nuestro planeta, sin embargo, con el encumbramiento de estos tres factores, el comercio se convirtió en instantáneo y, muchas veces, etéreo.

En ese sentido, resulta preponderantemente analizar los elementos del contrato telemático en concordancia con las ideas de Alf Ross. Recordemos que, Alf Ross, es uno de los máximos exponentes del realismo sociológico. Por ello, el profesor Ross suele asemejar las normas jurídicas a aquellas directrices que deben observarse al jugar una partida de ajedrez.⁸¹

El maestro escandinavo comenta que una persona, al estar presenciando una partida de ajedrez, puede entender las tácticas que están utilizando los jugadores, las razones del movimiento de las distintas piezas, si hay una infracción a las reglas del juego, etc.⁸²

De la misma manera que funciona en un juego de ajedrez, Alf Ross comenta que en la sociedad el concepto de *derecho vigente* corresponde con aquel cuerpo normativo que es observado por las personas en la vida diaria y les da una explicación a las diversas acciones de los individuos. De esta manera, estará vigente aquel ordenamiento que sea aplicado por los jueces como resultado del comportamiento de las personas.

De esta manera funciona el contrato telemático en virtud de que: es una acción que está llevándose al cabo por los sujetos en su actuar y, además, resulta de un nuevo factor de influencia determinado por la internet como vía de transmisión del consentimiento.

Recordemos que los elementos de existencia del contrato de conformidad con el CCF son: el objeto y el consentimiento. Para el caso del primero, el orden jurídico positivo en México señala que debe ser determinado o determinable, posible, lícito y

⁸¹ Garcia, Eduardo, Positivismo jurídico, realismo sociológico y iusnaturalismo., Décima edición, México, Fontamara, 2019, pp. 71.

⁸² *Idem*

debe estar en el comercio. Por otro lado, el consentimiento puede ser expreso o tácito y debe adoptar la formalidad que exige la ley si fuera el caso.

En el caso del contrato telemático, ambos elementos son pasibles de observarse siempre y cuando el objeto cumpla con las características señaladas y el consentimiento sea expresado incluso a través de los *medios electrónicos* permitidos por la ley conforme al artículo 1803 del CCF.

Para los contratos telemáticos la ley no señala solemnidad en particular salvo que se coloque en las hipótesis normativas que sí requieran de una forma específica (ejemplo la compraventa de inmuebles que supere cierta cantidad en el avalúo).

En ese sentido, mientras los jugadores de Ross observen las reglas descritas el contrato será existente y surtirá los efectos jurídicos a los que haya lugar, dotando de vigencia al derecho común debido a que está llevándose a la práctica por la sociedad y respetando sus *reglas* con la finalidad de que el contrato esté en el ámbito de protección de la ley a pesar de que sea celebrado en la internet.

Sin embargo, como veremos más adelante, no existe un procedimiento particular en la ley para resolver conflictos derivados de la compraventa telemática de bienes muebles y, por esa razón, las normas jurídicas carecen de fuerza coercitiva para los intervinientes debido a la característica no-presencial del acto.

Al tratarse de las normas jurídicas como un descriptor de la vida social según el pensamiento de Ross, es necesario establecer una garantía para hacer valer el derecho sustantivo que quedó plenamente en acuerdo con las tecnologías incipientes de las ciencias computacionales.

3.2.2 Código de Comercio

La compraventa como acto de comercio está regulada por el Código de Comercio en México. De esta manera está señalado en el artículo 371 del mencionado ordenamiento mercantil. En él, se señala que será una compraventa determinada como mercantil las que tengan el objeto directo y preferente de traficar.⁸³

⁸³ Artículo 371 del Código de Comercio.

En ese orden de ideas, para distinguir una compraventa mercantil es necesario determinar que la finalidad de los contratantes es meramente la obtención de una ganancia como resultado de la transacción. De esta forma, podemos considerar como comerciante a aquel cuya actividad preponderante para subsistir es la de comercio de mercancías.

Por ese motivo, toda compraventa cuya finalidad no sea preponderantemente de lucro podrá considerarse como una transacción de derecho común. En ese sentido, los contratantes enfrentan una de las primeras dificultades al realizar transacciones de comercio telemático puesto que es complejo en primer lugar establecer el marco jurídico aplicable y, dependiendo de las circunstancias particulares, existe la posibilidad de la aplicabilidad de las disposiciones de derecho privado y de la aplicabilidad de las disposiciones de derecho comercial.

El código de comercio de nuestro país incorporó las disposiciones de comercio telemático establecidas por la CNUDMI en el título segundo relativo al comercio electrónico. En el artículo 89 del ordenamiento en comento se reconoce la realización de actos de comercio a través de medios electrónicos, ópticos o derivados de cualquier otra tecnología y, para tal efecto, reseña las definiciones aplicables a las transacciones de comercio telemático.⁸⁴

De esta manera se incorporó al derecho positivo mexicano el reconocimiento de los denominados mensajes de datos como una nueva forma en que los particulares pueden obligarse. Este paso significó un avance muy importante en nuestro país debido a que aprovechó adecuadamente la revolución tecnológica para favorecer el comercio automatizado a través de la informática.

De la misma forma, debido a las características especiales que hemos explorado del comercio telemático, la legislación mercantil de nuestro país ha establecido una similitud entre la firma en papel y la firma electrónica. En ese sentido, el decreto fechado el día 29 de mayo del año 2000 en su artículo 93 contempla que la forma escrita se tendrá por cumplida con los mensajes de datos siempre y cuando pueda asignarse a una persona obligada y pueda consultarse posteriormente.⁸⁵

⁸⁴ Artículo 89 del Código de Comercio.

⁸⁵ Artículo 93 Diario Oficial de la Federación 29 de mayo de 2000.

Asimismo, el Código de Comercio contempla en los numerales del 89 bis al 95 las consideraciones que deben tenerse al realizar una transacción telemática para su reconocimiento por el orden jurídico positivos. La identificación del emisor, el acuse de recibo y, en general, todo el contexto que rodea a una transacción de esa naturaleza queda contemplado en las hipótesis normativas del código de comercio.

Particularmente llama la atención la identificación del emisor debido a que la ley establece que ésta se llevará al cabo de acuerdo con el sistema de información utilizado para emitir los mensajes de datos. En ese sentido, las contraseñas o cualquier método de autenticación bastarán para conocer a la persona obligada dentro de la transacción.

También, el código de comercio sienta las reglas principales a considerar para las transacciones de comercio telemático. Recordemos que en apartados pasados del presente trabajo apreciamos las particularidades del comercio telemático y sus paralelismos con el comercio tradicional.

Por ejemplo, en el comercio tradicional existe una firma autógrafa mientras que en el comercio telemático existe una firma electrónica. Ambas tienen la finalidad de identificar a los intervinientes para sujetarlos a las obligaciones inherentes a la transacción correspondiente.

De la misma forma, en el comercio tradicional existe un momento en el que nacen las obligaciones al suscribir ambas partes la transacción y un lugar en donde nacen dichas obligaciones.⁸⁶

Atendiendo a la ubicuidad de la internet como particularidad de dicho medio, el lugar no es físicamente determinable por lo que el código de comercio, en acuerdo con las disposiciones de la CNUDMI, instituye las reglas para determinar dichas cuestiones particulares. El momento del nacimiento de las obligaciones será determinado por factores como el momento en que se ingresa a un sistema de información y por el momento en que se acusa de recibido un mensaje de datos.

Respecto al lugar, este se tendrá por el establecimiento de los contratantes. En caso de contar con más de un establecimiento será el que esté más relacionado con la operación o será el lugar de su residencia habitual.

⁸⁶ Artículo 91 y artículo 95 del Código de Comercio.

De esta manera podemos apreciar como el orden jurídico mexicano se adaptó a lo prescrito por la ley modelo de la CNUDMI. Asimismo, la ley modelo en comento logró su cometido de dotar de previsibilidad al comercio telemático debido a que resuelve varias cuestiones especiales atribuibles únicamente a las operaciones vía telemática.

En ese sentido, cuestiones como la ubicuidad de la internet, el anonimato provisto por la internet a las partes, así como el nacimiento de las obligaciones a través de una firma electrónica han sido superadas gracias al marco sustantivo contemplado en la ley modelo, así como su adaptación en el Código de Comercio de nuestro país. No obstante, en las próximas líneas observaremos la falta de un marco jurídico adjetivo para el comercio telemático.

3.2.3 Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC)

La LFPC es el cuerpo normativo que establece la protección de las prerrogativas del consumidor. Dentro de las prerrogativas del consumidor se contempla la seguridad jurídica en las relaciones con el proveedor de algún producto o servicio. De la misma manera, la Ley tiene por objetivo garantizar los derechos que poseen los consumidores como individuos.

Asimismo, la LFPC surge como un esfuerzo del gobierno de la República para adecuar el derecho positivo mexicano a la realidad en la que se encuentra inserta nuestro país: la globalización y el libre comercio. A partir de la década de los 80, el ejecutivo federal de México suscribió diversos tratados internacionales que promovían el comercio entre los países como una medida de desarrollo económico.

Posteriormente, en la década de los noventa el sistema jurídico de nuestro país se adaptó a los fenómenos sociales del momento al proteger al individuo como consumidor puesto que los países se constituyeron en grandes fabricantes de tecnología y todo tipo de productos.

En un contexto de alta competencia y manufactura de diversos dispositivos fue necesario reglamentar las obligaciones de las empresas como proveedores para proteger al consumidor de posibles abusos en el proceso de generar el máximo valor económico.

En ese sentido, la propia LFPC fue reformada en concordancia con la ley modelo de la CNUDMI con la finalidad de reconocer, dentro del comercio telemático, las prerrogativas de los consumidores en el marco de las transacciones vía telemática. En primer lugar, prevé la creación de códigos de ética por parte de los proveedores en acuerdo con la Secretaría de Economía del Ejecutivo Federal.

Los códigos de ética no poseen una naturaleza coercitiva, sin embargo, es un ordenamiento de comportamientos deseables en el contexto del uso de medios tecnológicos para la celebración de operaciones comerciales.⁸⁷

Por otro lado, la LFPC dentro del paquete de reformas del año 2000 con motivo de la incorporación de las recomendaciones de la CNUDMI, adicionó el capítulo VIII bis en el que prescribe los derechos de los consumidores en las transacciones realizadas vía telemática.⁸⁸

Dentro de las prerrogativas más importantes que el proveedor deberá garantizar al consumidor es el de la protección de su información personal recibida en el transcurso de una transacción vía telemática.

Desafortunadamente, la propia ley prevé una excepción por autorización del consumidor por lo que, en muchas ocasiones, el consentimiento del consumidor es obtenido gracias a la explicación poco clara de las consecuencias de un mal trato de la información personal.

Asimismo, la LFPC señala que el proveedor debe identificarse plenamente con el consumidor principalmente a través de su domicilio y/o números telefónicos. Esta característica busca dotar de seguridad jurídica al consumidor al obstaculizar el anonimato obtenido gracias a las bondades de la internet. De la misma forma, protege al consumidor de vicios ocultos en los productos objeto de las transacciones al proscribir los engaños en la promoción de los diversos productos que pudieran manufacturarse en una empresa.

En ese orden de ideas, podemos distinguir en la integración de las recomendaciones de la CNUDMI en el derecho mexicano que la previsibilidad en las

⁸⁷ Artículo 24 fracción IX bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

⁸⁸ Artículo 76 bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

transacciones comerciales telemáticas está siendo protegida gracias a las disposiciones en favor del consumidor.

Indudablemente dichas prescripciones normativas atacan las características especiales del comercio telemático para otorgar certeza jurídica a los intervinientes como si la relación se llevase al cabo en papel como en el comercio tradicional. No obstante, volvemos a apreciar la dificultad del consumidor para hacer valer sus derechos con un marco adjetivo concreto respecto del comercio telemático.

3.3 Normas adjetivas en México que definen el comercio telemático

En líneas previas hemos señalado una y otra vez la ausencia de un marco jurídico adjetivo particular que permita a los ciudadanos hacer valer de manera clara y sencilla los derechos sustantivos otorgados por la incorporación de las recomendaciones de la CNUDMI respecto del comercio telemático en el derecho interno de México.

Sin embargo, en presencia de las dificultades del ciudadano de obtener acceso a la justicia en las transacciones de comercio vía la internet, el presente trabajo describirá la adopción de alternativas jurídicas para poder acceder a la justicia y hacer valer el cumplimiento de las prerrogativas reconocidas a las partes participantes en el comercio telemático.

3.3.1 Juicio ordinario civil

El artículo 210 A del Código Federal de Procedimientos Civiles (CFPC) establece como medio de probanza cualquier información que se encuentre en los medios generados por cualquier tecnología. Debido a ello, existe la posibilidad de acreditar las transacciones realizadas vía telemática debido a que, al realizarse en ese ambiente, todo lo relativo a ellas se encuentra en dicho entorno telemático.

Debido al reconocimiento de la información proveniente de medios electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología como medio de prueba es posible acreditar en un procedimiento jurisdiccional. Recordemos que uno de los elementos de existencia del contrato *tradicional* de compraventa es el consentimiento.

En ese orden de ideas, el consentimiento en un contrato celebrado vía telemática es otorgado a través de dichos medios y, por tanto, es el elemento distintivo respecto del contrato tradicional de compraventa cuyo otorgamiento figura a través de una firma autógrafa.

La analogía anterior es de utilidad para poder establecer el uso del juicio ordinario civil para dirimir una controversia de comercio telemático a través de los tribunales instaurados para tal efecto. En ese sentido, para poder instaurar un juicio ordinario civil es necesario ejecutar una acción de cumplimiento de contrato.

La acción de cumplimiento de contrato es el medio a través del cual un individuo puede exigir a su contraparte en un contrato que sea llevado a la realidad todo lo pactado en el instrumento. Para ello, es necesario acreditar durante el juicio ordinario civil los elementos de existencia y validez del contrato para poder forzar su cumplimiento en el caso en que no haya sido cumplido en el término estipulado.

En ese sentido, en primer lugar, es necesario presentar el escrito de demanda con los requisitos que establece el propio CFPC en el artículo 587 entre los cuales figura tanto lo que se pretende dentro del juicio, así como los hechos que fundamentan dichas pretensiones.

De la misma forma, será necesario establecer los fundamentos de derecho que se relacionen con los hechos y las pretensiones para acreditar la viabilidad de la acción presentada en el escrito de demanda. Posteriormente, una vez admitida la demanda el juez emplazará al demandado concediéndole término para contestar la demanda y, de la misma forma, pueda acreditar lo que a su derecho convenga con la intención de desvirtuar las pretensiones de la parte actora.

Ambas partes podrán ofrecer las pruebas que consideren pertinentes con el preciso objetivo de demostrar que lo que aduce cada uno corresponde con la realidad objetiva del caso. En todo caso, posterior al desahogo de pruebas, ambas partes podrán presentar los alegatos que consideren pertinentes para concluir la relación entre los hechos, el fundamento jurídico y las pruebas presentadas para acreditar el ejercicio de la acción o la no procedencia de la acción respectivamente.

Para concluir el proceso el juez emitirá la sentencia de acuerdo con lo ofrecido por las partes. El juez deberá fundar y motivar su posicionamiento con base en los

medios de probanza ofrecidos por las partes para poder sostener su decisión. Asimismo, conminará a las partes a cumplir con su decisión.

Es importante señalar que, en el caso de una controversia de comercio telemático, existirán dificultades debido a las características particulares del comercio telemático que hemos analizado en capítulos anteriores a saber:

- La identificación de las partes. El anonimato suele ser un obstáculo para las partes debido a que no conocen los datos generales de las contrapartes en virtud del entorno telemático en que se celebran las operaciones.
- La cuantía del objeto de la compraventa de bien mueble. En muchas ocasiones no será significativa y desalentará a la parte afectada a ejercitar la acción. La ejecución del proceso en sí mismo suele ser más caro que el quebranto económico sufrido por alguna de las partes.
- Los medios de solución de controversias establecidos en las propias páginas de comercio telemático. Estos medios desalentarán el uso de un proceso jurisdiccional oneroso y tedioso. Por ese motivo, las partes suelen adoptar voluntariamente la resolución de los intermediarios de comercio telemático, aunque no sean fundadas ni motivadas.
- La aceptación de los medios de probanza. Pese a que fueron incluidos en el orden jurídico mexicano en el año 2000, resulta complejo reunir las evidencias de un entorno telemático que simplemente entregar un papel escrito con firmas autógrafas como sucede en la compraventa tradicional.
- La jurisdicción. Debido a la ubicuidad de la internet pudiera ser complicado ajustar la jurisdicción a determinado territorio.

Debido a las razones enlistadas resulta importante considerar en nuestro sistema jurídico la existencia de un medio de solución de controversias gubernamental que garantice la imparcialidad, la fundamentación y motivación y satisfaga el acceso a la justicia como derecho humano de los ciudadanos mexicanos. De otra manera, las

vicisitudes que acaecen en el juicio ordinario civil terminarán por obstruir la justicia al gobernado.

3.3.2 Juicio ordinario mercantil

El juicio ordinario mercantil como alternativa para dirimir controversias surgidas en las operaciones de comercio telemático se rige por las disposiciones sustantivas y adjetivas del CC en nuestro país. La característica que distingue la aplicación de las disposiciones del CC es precisamente si estamos frente a un acto de comercio.

El artículo 75 del CC señala las conductas que la ley considerará como actos de comercio. De la misma forma abre el abanico de posibilidades de actos de comercio en la última fracción de dicho artículo en donde establece que actos de naturaleza análoga descritos en el CC serán considerados como acto de comercio.

El citado artículo confiere al juez la facultad de decidir sobre un acto y su clasificación como acto mercantil en caso de que existiera duda en ese respecto. De esta manera, podemos apreciar que el individuo tendrá oportunidad de acudir a los tribunales mercantiles siempre y cuando se le otorgue la calidad de acto de comercio a la transacción derivada de las operaciones de compraventa vía telemática.

El juicio mercantil tiene como base legal el artículo 1049 del CC en donde establece que dicho procedimiento jurisdiccional tiene como propósito dirimir controversias que surgen en el seno de los actos comerciales señalados en líneas anteriores.

De la misma manera, en el artículo 1050 del CC se determina que, si una controversia surgida de un acto con naturaleza comercial para uno de los intervinientes y para el otro tenga naturaleza civil, se dará preferencia a la jurisdicción mercantil. En ese sentido, podemos apreciar que, en caso de surgir una controversia de comercio telemático, es probable que un individuo tenga que acudir a los tribunales mercantiles si el vendedor tiene como actividad preponderante la compraventa de bienes muebles como medio de subsistencia.

No obstante, es importante mencionar que el artículo 1055 del CC establece la supletoriedad del CPFC en todo lo que el CC sea omiso en la regulación de una

institución. En ese orden de ideas se aprecia la hermandad que existe entre las disposiciones civiles y mercantiles y la delgada línea que marca las competencias de una y otra.

Las controversias en materia comercial que no tengan un procedimiento especial señalado en la ley tendrán que ser resueltos en el juicio ordinario que en la práctica es el procedimiento estándar para las controversias derivadas de actos de comercio. En México, como hemos advertido, no existe un procedimiento mercantil especial para el comercio telemático por lo que su desahogo tendría que ser en el marco de un juicio ordinario mercantil.

Respecto al ejercicio de la acción mediante el juicio ordinario mercantil, el CC contempla etapas análogas a las que hemos ya analizado para el juicio ordinario civil establecido en el CPFC. Por esa razón, los ciudadanos mexicanos tienen las mismas dificultades para poder acceder a la justicia en una controversia de comercio telemático tanto en el procedimiento civil como en el procedimiento mercantil.

En realidad, la particularidad del proceso mercantil es en atención a la controversia: si surge debido a un acto de comercio o derivado de un contrato civil de compraventa. Incluso acreditándose que se trató de un acto de comercio la actividad en la que se establece un conflicto, no hay mayores diferencias con el procedimiento ordinario civil. En ambos casos la parte actora buscará exigir el cumplimiento del contrato de compraventa de bienes muebles o la rescisión de éste.

Debido a ello, de nueva cuenta podemos apreciar la necesidad que existe por un procedimiento especial para dirimir las controversias de comercio telemático puesto que, citando nuevamente a Alf Ross, la ley solamente estará viva en el momento que los jueces la apliquen. Hemos explorado en los ordenamientos civiles y mercantiles las posibilidades que tienen los intervinientes en el comercio telemático para hacer valer su acción.

No obstante, si la misma ley no facilita el acceso a la justicia para hacer eficaces las disposiciones al alcance del gobernado y, más aún, las actualiza para hacer efectiva su adaptación a los avances de la tecnología, los ciudadanos no confiarán en las instituciones de heterocomposición y asumirán las pérdidas patrimoniales o intentarán la opción de la autotutela.

Como parte de la experimentación, se realizaron varias compras de comercio telemático en diversas páginas de internet dedicadas a ello. En algunas de ellas es una opción mucho más sencilla aceptar la intermediación de las mismas páginas, sin embargo, los mecanismos que las páginas prevén siempre tienen una determinación hacia el comprador o hacia el vendedor y no ofrece soluciones imparciales.

No obstante, como individuo que realiza compras de comercio telemático la persona siempre tiene la sensación de indefensión ante una operación y, además, percibe excesivamente complejos los procedimientos instituidos para los contratos tradicionales o los actos de comercio tradicionales. En muchas ocasiones la cuantía de lo perdido desalienta a una inversión para echar a andar la maquinaria del Estado.

3.3.3 CONCILIANET

El programa denominado CONCILIANET surgió en el seno de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) en el año 2008.⁸⁹ El propósito de la implementación de esta herramienta fue justamente evitar a los ciudadanos las dificultades que hemos explorado en los juicios ordinarios civil y mercantil para ofrecer un medio alternativo de solución de conflictos derivados del consumo.

El medio en comento tiene la característica principal de ejecutarse vía telemática por lo que, además de evitar las complejidades de un procedimiento ordinario, proporciona inmediatez debido a la ubicuidad de la internet. Por ese motivo, es un medio muy innovador en virtud de que aprovecha las facilidades otorgadas por la internet para facilitar la solución de controversias y, de esta manera, estar más cerca de los ciudadanos.

Durante sus primeros 4 años de actividades, CONCILIANET alcanzó un 96% de satisfacción del consumidor en la controversia planteada.⁹⁰ En ese sentido, el nivel de

⁸⁹ Procuraduría Federal del Consumidor, "Memoria documental: Conciliación a través de medios electrónicos: Conclilinet", https://www.profeco.gob.mx/transparencia/resol_comite/anexos_informe/md-%20concilianet.pdf (Consulta: 21 de octubre del 2022), pp. 4.

⁹⁰ Procuraduría Federal del Consumidor, *op. cit.*, pp. 23.

aceptación en virtud de la satisfacción del consumidor era abrumadoramente favorable a la plataforma durante los primeros años.

Debido a la ubicuidad ofrecida por la internet, las controversias pueden ser determinadas por las partes fuera de México. Esta característica brinda una mayor seguridad jurídica en las operaciones de consumidores y proveedores aun cuando su residencia no sea en nuestro país por lo que explota una de las características más desfavorables del comercio telemático para otorgar mayor satisfacción en el acceso a la justicia.

Desafortunadamente, una de las mayores debilidades de esta plataforma en consideración del presente trabajo es que, para poder participar como parte de este medio de solución de conflictos, es necesario que el vendedor tenga firmado un convenio con la PROFECO en donde acepta sujetarse a este procedimiento de carácter prominentemente voluntario. No obstante, la PROFECO advierte que en caso de no existir un convenio el ciudadano aún tendrá la posibilidad de acudir a una delegación para iniciar el trámite.

En ese sentido, si una persona enfrenta una controversia de comercio telemático con un proveedor que no haya firmado un convenio no podrá hacer uso de la plataforma para solucionar su conflicto. Sin embargo, pese a las dificultades encarnadas por la voluntariedad para su accionamiento, también puede considerarse como punto fuerte gracias a la plena identificación que hace de las partes desvirtuando el anonimato que provee la internet ya que ambas partes deben identificarse y aceptar las disposiciones para sujetarse al procedimiento.

La facilidad otorgada por el procedimiento se traduce en la confianza de los ciudadanos a pesar de que los productos objeto de la controversia pudieran ser de una cuantía menor y acercan a la sociedad al acceso a la justicia por medio de un programa del gobierno federal.

En cuanto a las etapas del procedimiento, PROFECO requiere que la parte interesada acceda a la siguiente página de la internet:

<https://concilianet.profeco.gob.mx/>. Posteriormente, el usuario deberá crear una cuenta con un nombre y una contraseña.⁹¹

Además, como hemos abordado en las líneas anteriores, el usuario deberá digitalizar los documentos necesarios para acreditar su identidad. Más adelante, la página CONCILIANET guiará al ciudadano para la captura de la controversia, así como los documentos que respalden los hechos descritos.

En el término de 10 días, la PROFECO (en caso de resultar competente) señalará hora y fecha para la celebración de una audiencia entre las partes y un conciliador a efecto de construir una solución a la controversia.

En virtud de lo anterior, es recomendable realizar transacciones de comercio telemático con alguno de los proveedores que figuran en el padrón de proveedores de CONCILIANET para poder garantizar el acceso a este medio alternativo de solución de conflictos derivados de compraventas telemáticas.

3.4 Resolución de conflictos de transacciones derivadas del consumo en general en España

Para complementar el ejercicio comparativo del orden jurídico mexicano relativo al comercio telemático, es importante conocer la manera en que otros países (en el caso del presente trabajo España) ofrecen opciones a sus ciudadanos en el caso en que se encuentren inmersos en un conflicto de comercio telemático.

En ese orden de ideas, revisaremos los procesos jurídicos correspondientes dentro del orden jurídico español. De la misma forma, al pertenecer España a la Unión Europea, revisaremos lo que dicho marco jurídico determina para los individuos que se encuentran en su territorio.

⁹¹ Procuraduría Federal del Consumidor, “Requisitos”, <https://concilianet.profeco.gob.mx/Concilianet/requisitos.jsp> (Consulta: 21 de octubre del 2022).

3.4.1 Proceso monitorio, juicio verbal y juicio ordinario

La selección de España para realizar el estudio comparativo contra la legislación de nuestro país fue realizada en virtud de las similitudes socio políticas entre México y España, así como la historia común de la que disponen ambas naciones. Recordemos que México fue colonia española hasta el siglo 19.

De la misma forma, resulta conveniente que el orden jurídico de ambos países procede de la tradición romano-germánica por lo que las instituciones de ambos países pueden ser similares y con un funcionamiento análogo.

España es un país que forma parte del bloque de integración de la Unión Europea (ue) por lo que analizaremos los procedimientos que pueden llevar al cabo los ciudadanos españoles al interior de su país y al interior de la UE.

Destaca que, gracias a la UE, los mecanismos de solución de controversias que pudieran aplicarse al comercio telemático tendrán jurisdicción en todos los países parte del bloque. Por ese motivo habrá una mejor cohesión jurídica para la resolución satisfactoria de disputas.

Para las disputas que derivan de cualquier tipo de consumo, los ciudadanos españoles tienen la posibilidad de acudir a la jurisdicción civil de su país para dirimir el conflicto. El Tribunal encargado de la decisión sobre dichas controversias son los Juzgados de Primera Instancia de la localidad de la persona demandada. El orden jurídico positivo es la Ley de Enjuiciamiento Civil (LEC).

El proceso monitorio es el primero de los tres procedimientos del orden jurídico español que analizaremos. Está previsto a partir de del artículo 812 de la LEC y prevé el cobro de deudas. Si la deuda no supera la cantidad de 2000 euros no será necesario acudir en compañía de un abogado.⁹²

El proceso monitorio resulta atractivo por la posibilidad del ciudadano español para constituirse solo ante el tribunal con los medios de probanza telemáticos necesarios para acreditar su carácter de acreedor y sin la necesidad de contratar los

⁹² Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado, “Legislación consolidada”, <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2000-323> (Consulta: 17 de abril del 2022).

servicios de un abogado cuando la deuda no supere aproximadamente 38000 pesos mexicanos al tipo de cambio del mes de mayo de 2023.

Es importante señalar que, ya sea por defectos en un producto o por la falta de pago de éste, las controversias derivadas del comercio telemático normalmente implican una deuda para una de las partes. De la misma forma, el límite monetario planteado para la asistencia de un abogado es normalmente el tipo de importes manejados por los individuos en las transacciones comerciales en la internet.

Por otro lado, el juicio verbal está previsto en la LEC a partir del artículo 437 y en él se dirimen conflictos que no excedan 6000 euros. Al tipo de cambio del mes de mayo de 2023 el límite son aproximadamente 114,000 pesos mexicanos.

Este proceso, debido a su cuantía, ya no se encuentra dentro del área del importe promedio de las transacciones de comercio telemático realizada por los ciudadanos. No obstante, en caso de que la controversia no supere el límite de 2000 euros, existe la posibilidad para el ciudadano español de hacer uso de unos formatos otorgados por el poder judicial para poder hacer la reclamación por sí mismo.⁹³

Por lo anterior, el procedimiento de juicio verbal se adapta a las necesidades del ciudadano común al establecer límites monetarios para facilitar su tramitación a las personas inmersas en un conflicto de comercio telemático. De la misma forma, si la contienda no excede de 90 euros que al tipo de cambio del mes de mayo de 2023 son aproximadamente 1700 pesos mexicanos, el trámite será realizado ante un Juzgado de Paz.⁹⁴

También, existe el juicio ordinario previsto en la LEC a partir del artículo 399. Este procedimiento está diseñado para las controversias cuya cuantía sea superior a 6000 euros. El procedimiento ordinario está pensado para llevarse al cabo con la ayuda

⁹³ Poder Judicial España, “El juicio verbal”, <https://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Servicios/Atencion-Ciudadana/Modelos-normalizados/El-juicio-verbal-> (Consulta: 17 de abril del 2022).

⁹⁴ Poder Judicial España, “Guía sobre el Juicio Verbal”, <http://www.poderjudicial.es/stfls/CGPJ/ATENCI%C3%93N%20CIUDADANA/FICHERO/20160922%20Gu%C3%ADa%20sobre%20el%20Juicio%20Verbal.pdf> (Consulta: 17 de abril del 2022).

de un abogado o profesional del derecho en España y sus fases son muy similares a las ya analizadas dentro de los procesos civiles y mercantiles en nuestro país.⁹⁵

En ese orden de ideas, el proceso está dividido en fases en las cuales existe un momento para la presentación de la demanda, su contestación, el desahogo de pruebas, los alegatos de las partes y, finalmente, el pronunciamiento de una decisión por el tribunal competente.

3.4.2 Proceso europeo de escasa cuantía

El proceso europeo de escasa cuantía es un procedimiento establecido en el Reglamento 861/2007 del parlamento europeo.⁹⁶ Su principal motivación es la resolución de conflictos cuyo importe no exceda los 5000 euros que al tipo de cambio del mes de mayo de 2023 corresponde con aproximadamente 95000 pesos mexicanos.

La finalidad primordial del procedimiento es proveer a los ciudadanos europeos de acceso a la justicia y certeza jurídica para las controversias derivadas de asuntos transfronterizos de naturaleza civil y mercantil.

De esta manera, la ejecución de las decisiones jurisdiccionales será de sencilla aplicación en el marco de los territorios de los Estados miembros de la UE. Asimismo, la presentación de la reclamación también está prevista con facilidad para los individuos sin la necesidad de un especialista del derecho debido a que cuenta con formatos estándar para su aplicación.

La presentación de la reclamación se realiza en el lugar de residencia del reclamante a través de los citados formatos. De la misma forma, la comparecencia en las audiencias citadas por el órgano jurisdiccional se realizará preferentemente por vía telemática.

De la misma forma, destaca el plazo de 30 días con los que cuenta el órgano jurisdiccional para emitir una decisión. En ese sentido, el elemento expedito de acceso a la justicia se encuentra plenamente identificado en el procedimiento.

⁹⁵ Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado, *op. cit.*

⁹⁶ European Justice, “Demandas de escasa cuantía”, https://e-justice.europa.eu/content_small_claims-42-es.do (Consulta: 25 de abril del 2022).

Como ocurre en los procedimientos nacionales, el procedimiento de escasa cuantía de la UE prevé un primer momento en que el actor entrega al órgano jurisdiccional competente de su localidad el formato estándar que da inicio al procedimiento.

El órgano jurisdiccional verificará los elementos de procedencia y dará vista a la otra parte para manifestar lo que a su derecho convenga en una contestación de la demanda e incluso una eventual reconvencción. Una vez recibida la contestación el tribunal examinará los hechos y las pruebas presentadas por las partes y procederá a emitir su resolución.

La resolución del tribunal tendrá validez en cualquier Estado miembro de la UE y podrá ser ejecutado en cualquiera de sus territorios. De la misma forma es importante señalar que el procedimiento europeo de escasa cuantía no sustituye los procedimientos nacionales previstos en cada Estado miembro por lo que la elección de una u otra vía corresponde a las partes. Asimismo, una vez que las partes han optado por alguno de los dos tipos de procedimiento no podrá optarse por el otro.

3.4.3 Plataforma para la resolución de litigios por compras en línea

La plataforma para la resolución de litigios por compras en línea (Plataforma ODR) es una herramienta desarrollada por la Comisión Europea (CE) para resolver conflictos derivados de comercio telemático. En ese sentido, cabe señalar que la CE es el órgano ejecutivo de la UE encargado principalmente de cuidar los principales intereses de la UE, así como de la aplicación del derecho de la UE. Asimismo, se encarga de labores de ejecución del presupuesto e incluso de propuestas legislativas.⁹⁷

Las reclamaciones establecidas a través de la Plataforma ODR no podrán ser realizadas por los proveedores, en ese sentido, son exclusivamente presentables por los consumidores. De la misma forma, el procedimiento es totalmente opcional para las

⁹⁷ Ministerio de Hacienda y Función Pública, “La Comisión Europea”, <https://www.hacienda.gob.es/es-ES/Areas%20Tematicas/Internacional/Union%20Europea/Paginas/Comision.aspx> (Consulta: 29 de abril del 2022).

partes y deja a salvo los derechos de cada uno para su ejercicio en el correspondiente proceso jurisdiccional nacional.

La Plataforma ODR es aplicable a cualquier transacción de comercio independientemente del medio en el que fue realizada, es decir, aplica tanto para las transacciones de comercio tradicional como para las de comercio telemático. El órgano encargado de la resolución de la controversia es el denominado entidad de resolución alternativa de litigios (RAL).

Todas las entidades RAL pueden ser encontradas a lo largo y ancho del territorio de los Estados miembro de la UE y son previamente acreditadas para la realización de este papel dentro de la plataforma ODR. No obstante, no todas las entidades RAL tienen credenciales para la resolución de cualquier disputa. Las credenciales son otorgadas en función del tipo de producto o servicio reclamado dentro de la controversia.

Previo a optar por este medio, los consumidores deberán haber hecho del conocimiento del proveedor la reclamación y deben primero explorar opciones de solución en acompañamiento del proveedor. De la misma forma, una misma reclamación no puede ser objeto de análisis de dos o más entidades RAL ni por una entidad nacional jurisdiccional simultáneamente.

Los órganos RAL están obligados a resolver las disputas en un término no mayor a 90 días.⁹⁸ Deberá tomar en cuenta todos los medios de probanza ofertados por ambas partes y deberá fundar y motivar sus decisiones adecuadamente.

El fundamento jurídico de la actuación de la plataforma ODR y de las entidades RAL para sus actuaciones en territorio español lo encontramos en el Reglamento 524/2013 del parlamento europeo y del Consejo, así como en la Directiva 2013/11/UE en donde se establecen los principales lineamientos del procedimiento. Por otro lado, la armonización del procedimiento con el orden jurídico español fue realizada con la Ley 7/2017.

⁹⁸ Centro Europea del Consumidor España, “Entidades acreditadas ante la UE para resolver conflictos de consumidores a nivel nacional y comunitario”, <https://cec.consumo.gob.es/CEC/consultasReclamaciones/comoReclamar/viaExtrajudicial/ral/entidadesAcreditadas.htm> (Consulta: 30 de abril del 2022).

Para iniciar el procedimiento es necesario entrar a la página web <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=ES> y, posteriormente, redactar los hechos relacionados con la controversia adjuntado los medios de probanza necesarios. Posteriormente se solicita la aprobación del proveedor para sujetarse a este medio de solución de conflictos y elige algunas entidades de las que el consumidor solamente seleccionará una o solicitará un nuevo abanico de opciones.

Acto seguido, la entidad RAL seleccionada analizará los argumentos de una y otra parte y emitirá una resolución respecto a la controversia que tendrá que ser ejecutada en cualquier Estado miembro de la UE (en donde se localice el proveedor).

3.5 Rationale de similitudes y diferencias

El ejercicio comparativo exige la existencia de razones que expongan las coincidencias y desavenencias existentes entre el orden jurídico mexicano y el orden jurídico español con la finalidad de contrastar el derecho sustantivo y adjetivo existente en ambas naciones.

La importancia de conocer las similitudes y diferencias radica en que dará luz a la manera en que ambos países garantizan el acceso a la justicia a sus ciudadanos y, en esa medida, qué miembros de qué sociedad son menos vulnerables a verse inmerso en un conflicto de comercio telemático, así como tienen mejores opciones para lidiar con el problema. La existencia de mejores opciones de acceso a la justicia evitará a los individuos insatisfacción y pérdidas económicas dentro de una realidad que ha definido al comercio gracias al fenómeno de la globalización.

3.5.1 Lazos España - México

México y España son dos países que tienen características en común debido a la raíz histórica que los une (en algún tiempo conformaron un solo reino). No obstante, también existen diferencias propias de la situación geográfica de ambos países y el contexto histórico de la formación de ambos Estados.

Resulta destacable el idioma que comparten ambas naciones: el idioma español. Debido a esta característica común, los lazos entre ambas naciones son estrechas. Existe un mayor entendimiento entre ambos países debido a que, al expresarse en la misma lengua, no existen traducciones que deformen los sentimientos de las patrias.

De la misma forma, existen tradiciones culturales que existen para ambos países, aunque estén en continentes distintos. Por ejemplo, la religión es parte muy importante de ambas culturas debido a que ambas sociedades son sumamente religiosas.

Es importante destacar que la globalización ha penetrado en ambos países. Tanto España como México son miembros de la Organización Mundial del Comercio y han signado numerosos tratados de libre comercio para facilitar la circulación de las mercancías con otros países del mundo. Basta ver con la infiltración de sendas cadenas comerciales que representan conglomerados transnacionales capitalistas e incluso la presencia de bancos extranjeros que están inmiscuidos en los sistemas de pagos de ambas naciones.

España sufrió una guerra civil en la década de 1930 y, previo a ello, México sufrió un panorama similar en dos décadas antes. Ambos eventos tuvieron repercusiones sociales innegables: en el caso de España se instauró una dictadura que culminó con el Pacto de la Moncloa a finales de la década de los setenta mientras que en México se formó una era de un partido prácticamente único que gobernó el país por más de noventa años consecutivos.⁹⁹

A pesar de la ostentosa diferencia entre las consecuencias de los eventos, ambos fueron seguidos de varios años de estabilidad socio política y sentó las bases del orden jurídico actual de ambos países. Además, en ambos Estados trajo consigo el fortalecimiento del sistema de partidos políticos que, en ambas naciones, balancean la titularidad de los poderes del Estado en ideologías de izquierda y derecha.

Desde el año dos mil, México entró en una época de alternancia política mientras que en España, después de los gobiernos de las derechas, a partir de finales

⁹⁹ Cuenca Garcia, Eduardo, "Las economías española y mexicana: un análisis comparativo". Comercio exterior, México, año 2000, núm. 8, agosto de 2000, pp. 711-717. <http://revistas.bancomext.gob.mx/rce/magazines/45/7/RCE.pdf>

del siglo veinte también se observó el fenómeno de la alternancia dependiendo del desencanto de los pueblos.

Asimismo, mientras que México empezó a figurar como una potencia comercial gracias al Tratado de Libre Comercio de América del Norte que entró en vigor en 1994, España se insertó en la UE y, con ello, accedió a un bloque comercial que superó el nivel de integración de México, Estados Unidos y Canadá así que, por lo tanto, obtuvo más ventajas para el desarrollo económico de la región.

Debido al entorno globalizador de ambas naciones y su inserción en dos bloques económicos con un distinto nivel de integración, los órdenes jurídicos de los dos países se han armonizado con el comercio internacional y, por lo tanto, las sociedades mexicana y española están inmersas en el comercio tradicional y telemático. Las dos sociedades son mayoritariamente clases medias que, gracias a la emergencia sanitaria, optaron por el comercio telemático para evitar la interacción social.

3.5.2 Procedimientos ordinarios en ambos países

Como hemos analizado ya, el funcionamiento de ambos procedimientos es similar en cuanto a las fases que presentan. En ambos casos existe una presentación de una demanda con requisitos similares en donde se adjuntan los hechos que motivan la controversia y los medios de probanza de los que se auxilian las partes para comprobar sus argumentos. Posteriormente, el órgano jurisdiccional valora las pruebas y emite una resolución que deben acatar las partes.

Sin embargo, podemos apreciar diferencias sensibles que impactan significativamente en el derecho humano de acceso a la justicia de los ciudadanos de ambos países. Mientras que en México solo hay dos posibilidades de procedimiento que solamente se distinguen por la naturaleza de acto (comercial o no), en España existen tres procedimientos ordinarios que ostentan variaciones debido al monto reclamado en la controversia.

Indudablemente, la cuantía es un elemento muy importante como pudimos apreciar en la experiencia del comercio telemático. Los montos que normalmente manejan los individuos en dichas transacciones no superan los límites revisados en la

legislación española. Asimismo, además de establecer la cuantía como un elemento para determinar el procedimiento, mientras el monto sea menor en la controversia el procedimiento se vuelve más sencillo en España.

Incluso el legislador español tuvo la voluntad de acercar la justicia a la gente al establecer que a menor monto no es necesario el acompañamiento procesal de un especialista del derecho. De esta manera, el poder judicial español provee de formularios estándar a los ciudadanos para plantear la controversia y obtener una respuesta de su gobierno para imponer una decisión a las partes en conflicto.

De la misma forma, cabe destacar que los plazos establecidos en el orden jurídico español para los procedimientos ordinarios superan por mucho a los plazos que establece el derecho positivo mexicano. Esta característica opera en favor del individuo para que opte por acudir a los tribunales para proteger sus prerrogativas.

Además, destaca el hecho de que el gobierno español posee numerosas páginas en la internet en las que sus ciudadanos tienen la posibilidad de informarse ampliamente de los procedimientos que están a su alcance para poder dirimir una controversia civil o mercantil. Incluso cuenta con guías paso a paso para el llenado de los formatos estándar e infografías para facilitar la comprensión de los procesos jurídicos. Lastimosamente en nuestro país no existe una cercanía del poder judicial con la ciudadanía puesto que los procesos jurisdiccionales siempre son intermediados por los abogados mexicanos.

3.5.3 Procedimientos en línea en ambos países

Los procedimientos en línea de ambos países ostentan diferencias sustanciales que hacen palidecer las capacidades del modelo CONCILIANET establecido en nuestro país por la PROFECO.

España tiene acceso a un procedimiento supranacional especial para controversias derivadas de comercio telemático. El carácter supranacional del que goza dicho procedimiento hace ejecutables sus decisiones en los territorios de los Estados miembro de la UE.

El procedimiento CONCILIANET de la PROFECO en vigor en México no es un procedimiento especial para controversias derivadas del comercio telemático si no que también abarca comercio tradicional. También, dicho procedimiento requiere de un convenio firmado previamente con los proveedores para que los consumidores puedan someterse a la jurisdicción de la PROFECO.

En la plataforma ODR de la UE no es necesario un convenio previo con los proveedores, sin embargo, sí requiere que ambas partes acepten ante las entidades RAL someterse a su jurisdicción para que pueda proceder con la resolución del conflicto.

La ausencia de la necesidad de un convenio previo abre el abanico de posibilidades para los ciudadanos para poder entablar una reclamación en la plataforma ODR contra cualquier proveedor con el que tuvieren un conflicto. Esta característica es especialmente importante considerando que, al realizar el pago a un proveedor, el consumidor pudiera tener acceso a sus datos de identificación. No obstante, es importante destacar la posibilidad del proveedor de declinar a la entidad RAL.

Aún en ese supuesto, la plataforma ODR tiene la posibilidad de funcionar con un sistema de reputación como sucede informalmente en los grupos de Facebook en donde los miembros de la comunidad califican a los distintos proveedores con los que han realizado una transacción.

Por otro lado, es sumamente loable que la plataforma ODR está explícitamente dedicada a la resolución de conflictos derivados del comercio telemático debido a que, al iniciar una reclamación, toma en cuenta las características especiales de la vía telemática para que la entidad RAL se allegue de los elementos necesarios para deliberar su resolución de la controversia.

Respecto a las bondades que presentan ambas plataformas, destaca que ambos procedimientos son en línea: en México puede tratarse en línea de inicio a fin mientras que en España existe una parte presencial frente a la RAL. Sin embargo, esta característica dota de confianza al usuario frente al órgano que tomará la decisión en la controversia.

Tanto el procedimiento de CONCILIANET así como la plataforma ODR de la UE cuentan con información para la ciudadanía en el sentido de facilitar la comprensión de la ejecución del procedimiento estableciendo así una mayor confianza y acercamiento con las partes involucradas en una controversia de comercio telemático.

3.6 Tendencias

Derivado de la revisión de los procedimientos de solución de controversias de comercio telemático, la presente investigación advierte la existencia de tres tipos de medios heterocompositivos: los procedimientos propios que tienen las plataformas más populares de comercio telemático, los procedimientos ordinarios nacionales y los procedimientos supranacionales.

En general se advierte que la tendencia principal de las plataformas de comercio telemático es la solución *interna* de sus conflictos. En primer lugar, en la fase experimental del presente trabajo, las plataformas más populares como Amazon y Mercado Libre tienden a favorecer al comprador en detrimento del vendedor. En el caso de redes sociales como Facebook, los mismos grupos de personas establecen reglas que evalúan el perfil reputacional de los vendedores y compradores.

Ciertamente, el mecanismo de referencia es un método preventivo cuya finalidad principal es la de un mecanismo que anticipa los conflictos. Sin embargo, una vez que es vulnerado el mecanismo, los individuos que conforman los grupos digitales establecen procesos que tienden a la reparación del daño y la no repetición. Tal es el caso de las rifas de artículos cuyas utilidades son directamente para reponer el valor de lo que fue sujeto de un conflicto.

Por otro lado, sobre todo en España, existe una tendencia para la aplicación de procedimientos ordinarios judiciales de menor cuantía. Destaca el caso de España debido a que las reclamaciones pueden iniciarse por cualquier individuo incluso sin la asesoría de un abogado si la cuantía no excede de un límite al que se ajustan la mayoría de los bienes muebles disponibles de comercio telemático y cuya recurrencia de compra es mayor.

No obstante, en el caso de México no puede apreciarse un esfuerzo gubernamental por acercar los procedimientos judiciales ordinarios a la población. La jurisdicción viene determinada por la naturaleza civil o mercantil del conflicto y, en ese sentido, cualquier individuo que esté inmerso en una controversia de comercio telemático debe conseguir asesoría legal para acceder a la justicia (sin importar la cuantía del objeto del conflicto).

En ese sentido se entiende que los individuos opten por resignarse a las pérdidas o someterse a los mecanismos de solución de conflictos internos a cada plataforma de comercio telemático pese a que tengan cierta tendencia para favorecer a una de las partes (casi siempre al comprador).

Por último, la tendencia que se advierte son los mecanismos supranacionales en las economías de Europa precisamente atribuibles a su nivel de integración. La Unión Europea ha significado la creación de un cuasi Estado autónomo que tiene la característica de poseer órganos ejecutivos y legislativos que facilitan la cooperación entre territorios soberanos para la resolución de controversias de comercio telemático.

En ese orden de ideas, la Unión Europea prevé para sus miembros mecanismos alternativos de solución de conflictos que también establecen límites por la cuantía que, mientras sea menor, su simplicidad acrece con la intención de facilitar la reparación del posible daño generado en un conflicto de comercio telemático.

3.7 Evaluación

Los mecanismos de solución de conflictos cuyo desarrollo es en la internet (internos a los sitios más populares del comercio telemático) han demostrado ser los más eficaces para cumplir con su objetivo de acuerdo con la experimentación realizada durante el desarrollo de este trabajo.

La naturaleza equiparable al objeto de los conflictos permite aprovechar las desventajas de la realización de transacciones de comercio telemático como ventajas para resolver las controversias que posiblemente deriven de las mismas. En ese sentido, en relación con los resultados más favorables al acceso a la justicia, los

mecanismos telemáticos de solución de conflictos logran resarcir los daños producidos por un conflicto más pronto que un mecanismo judicial tradicional.

No obstante, es importante señalar que derivado de la eficacia observada para la solución de conflictos es posible que las resoluciones no sean completamente imparciales.

En el caso específico de Mercado Libre, se puede apreciar una sobre protección del comprador en perjuicio del vendedor. De esta manera, algunos individuos podrían aprovechar esta situación para estafar a los compradores como se observó en algunos testimonios durante la etapa experimental.

Por otro lado, mecanismos sociales como los observados en los grupos de Facebook tienden a sobre proteger al vendedor. En ese sentido, algunas personas aprovechan la realización del depósito de parte del comprador para no entregar el producto y, así, producir un daño patrimonial.

De la misma forma, es importante señalar que los mecanismos judiciales de escasa cuantía están innegablemente encaminados al aseguramiento del acceso a la justicia en la medida en que, a menor cuantía, la facilidad con que un ciudadano puede acceder a los procedimientos judiciales de solución de conflictos es reforzada.

3.8 Conclusiones

La solución de conflictos de comercio telemático en el globo tiene varias variantes. Por un lado, encontramos procedimientos judiciales nacionales, procedimientos supranacionales y procedimientos inherentes a las tiendas de comercio telemático más importantes.

Sin embargo, a pesar de las variantes existentes, cada procedimiento tiene sus ventajas y desventajas. Los procedimientos nacionales y supranacionales tienden a la burocracia y la lejanía de la sociedad debido a los costos asociados a la ejecución de estos. El caso de España y la UE es especial debido a que prevén la cuantía como un factor que facilita el accionamiento de dichos procedimientos.

Por otro lado, los mecanismos instaurados por las plataformas de comercio telemático desfavorecen la imparcialidad para favorecer a la eficacia y la eficiencia. No obstante, la mayoría de los conflictos son solucionados de esta manera.

Derivado de ello, es importante instaurar en México un procedimiento híbrido que incorpore las mejores características de los tres tipos de mecanismos con el fin de crear un medio heterocompositivo que efectivamente tutele el acceso a la justicia de los ciudadanos.

El procedimiento CONCILIANET de la PROFECO sería la base de este proyecto para nuestro país. Actualmente dicho procedimiento cuenta con las ventajas de un procedimiento ejecutado en línea para acercarse a la sociedad. Sin embargo, debería incorporar la cuantía como un factor para la simplificación del procedimiento y debería prescindir de los convenios para hacerse de jurisdicción en las controversias de comercio telemático.

En España, la población cuenta con los procedimientos que prevé la Unión Europea y con sus propios procedimientos nacionales. Es importante señalar que la legislación de aquel país establece claras reglas de operación e incluso facilita instructivos didácticos para los ciudadanos en donde fácilmente pueden tener conocimiento de la manera en que se desarrollan dichos procedimientos.

Más aún, la legislación europea y española no exigen que el ciudadano común se haga acompañar de un abogado lo cual facilita la tutela de la justicia en pro del ciudadano.

Por otro lado, en los sitios de comercio telemático encontramos que los mismos usuarios han previsto medidas de seguridad para evitar en la medida de lo posible los conflictos derivados de las transacciones de comercio telemático. En caso de estar ante una controversia, los usuarios han decidido favorecer al vendedor debido a que ha resultado más sencillo elaborar un perfil como vendedor. Los compradores únicamente participan con sus reseñas sobre los claroscuros de la transacción. Sin embargo, no hay posibilidad de establecer un perfil como comprador.

De la misma forma, los mecanismos que están a cargo de los grandes minoristas de la internet tienden a favorecer al comprador debido a que sus mecanismos de solución de conflictos están basados en la satisfacción de los

compradores. La carga de la prueba queda en manos del vendedor que debe conservar ciertos documentos para ser analizados por las plataformas. No obstante, es sumamente complicado que el vendedor tenga la razón.

México también cuenta con un mecanismo de solución de controversias derivadas de comercio telemático por el lado de la protección al consumidor. Sin embargo, dicho mecanismo está orientado precisamente a proteger al que consume y no a salvaguardar el derecho de acceso a la justicia de los involucrados.

Asimismo, necesita de un convenio celebrado con los vendedores para poder entrar en acción en una controversia. Un mecanismo como el de la PROFECO es un buen inicio, sin embargo, observamos que no tiene las reglas muy claras como en los procedimientos europeos. No establece una cuantía y en este caso no se establece que la ausencia de un abogado es posible.

Por estas razones, los ciudadanos en México no acuden ante la PROFECO y, como vimos, manifiestan sus quejas en redes sociales o ante los grandes minoristas de comercio telemático. De la misma forma, los ciudadanos mexicanos tienden a organizarse en redes sociales para establecer reglas ante las posibles controversias que pudieran surgir.

CONCLUSIONES

Mediante la presente investigación fue posible examinar la necesidad de incorporar medios heterocompositivos para la resolución de controversias surgidas del comercio telemático en México para salvaguardar el acceso a la justicia de los mexicanos en este tipo de controversias. En ese sentido, en primer lugar, destaca la identificación la naturaleza del comercio telemático en México para conceptualizar el objeto de estudio.

Para tal efecto, se realizó una conceptualización del comercio telemático en México abarcando sus características, implicaciones y la información que actualmente está en manos del gobierno y de particulares al respecto. De la misma forma, en los años posteriores a la pandemia comprendimos los diversos efectos que el comercio telemático aportó a la sociedad mexicana.

Posteriormente, examinamos la problemática existente al realizar transacciones de comercio telemático en México para visibilizar los problemas que enfrentan los ciudadanos respecto al objeto de estudio. Los conflictos derivados del comercio telemático en México son una consecuencia natural y esperada del propio surgimiento del comercio telemático. Donde participan dos o más personas en la realización de una transacción es posible el nacimiento de un conflicto entre ellas.

Por ese motivo, tuvimos la oportunidad de abordar los problemas que enfrentan los ciudadanos en la realización de transacciones de comercio telemático. Realizamos un análisis de los elementos que se encuentran en un conflicto de esta naturaleza y los observamos en acción en los casos de estudio propuestos para poder empatizar con las personas que se han visto inmersas en este tipo de situaciones.

Por otro lado, resultado de suma importancia la perspectiva de las autoridades gubernamentales, de la sociedad civil y de los académicos en torno a los conflictos del comercio telemático para poder abarcar todo el contexto que rodea al problema central de la investigación.

También, realizamos la comparación del sistema jurídico mexicano contra el sistema jurídico de España y de Europa en relación con la existencia de medios heterocompositivos particulares para el comercio telemático con la intención de

comprender cómo funciona la resolución de las controversias en México y en otros países.

Gracias a este ejercicio, tuvimos una óptica amplia de la manera en que funciona la solución de controversias de comercio telemático en el marco de la Unión Europea, de España y de las diversas plataformas de los minoristas más populares en la actualidad que dedican sus esfuerzos a la comercialización de productos entre individuos o entre individuos y personas morales.

La naturaleza del comercio telemático en México es distinta de lo que podemos apreciar en el comercio tradicional como apreciamos en el primer capítulo. Las características particulares de la internet traen aparejado como resultado la experimentación de conflictos en la sociedad propios del anonimato que facilita la internet en el curso de las transacciones de comercio telemático.

La problemática existente al realizar transacciones de comercio telemático está vista en los conflictos que experimentan los individuos que son parte de dichas transacciones y que van desde recibir un producto que no es el esperado hasta la no recepción de ningún producto.

El funcionamiento de los medios heterocompositivos en México es limitado debido a que el único orientado al comercio telemático es el de la PROFECO y lamentablemente posee carencias que hemos analizado en el tercer capítulo. En España existen mejores opciones para los ciudadanos sobre todo por tener como característica principal la accesibilidad.

En ese orden de ideas, este trabajo de investigación concluye que la ausencia de medios heterocompositivos específicos para el comercio telemático en México: facilita el incumplimiento del contrato y el fraude en el comercio telemático y vulnera el derecho humano del acceso a la justicia.

La aseveración anterior se funda en el hecho de que el único medio heterocompositivo que existe en México a cargo de la PROFECO ha generado insatisfacción entre los usuarios que está patente en redes sociales. Asimismo, cabe destacar que gracias al panorama comparado con España pudimos atestiguar que el sistema español posee numerosas ventajas para el ciudadano de a pie con respecto a la ejecución de sus mecanismos de solución de conflictos de comercio telemático.

Más aún, con la identificación de la naturaleza del comercio telemático en México y con el análisis de la problemática pudimos apreciar de primera mano los inconvenientes que enfrenta el ciudadano mexicano al encontrarse ante una controversia de comercio telemático. De la misma forma, encontramos durante el curso de la investigación varios casos en los que se hacían denuncias en los mismos grupos de compraventa de Facebook de incumplimientos o fraudes en las transacciones de comercio telemático.

Ciertamente, dichas alusiones expresadas en redes sociales reflejan una vulneración el acceso a la justicia de los ciudadanos que han optado realizar la adquisición de algún bien a través del comercio telemático. De la misma forma, el marco jurídico mexicano respecto del comercio telemático no está diseñado para ser accesible al ciudadano como en el caso de la legislación europea y española.

Por ese motivo, surgen ciertos fenómenos sociales como los grupos de Facebook en donde son los propios individuos que establecen reglas, un marco de acción y solución a los conflictos que surgen entre los miembros de dichos grupos. No obstante, los fenómenos sociales de referencia son los que precisamente buscan inhibir conductas como el fraude o el incumplimiento de contrato.

No obstante, gracias a los hallazgos de la investigación estamos en posibilidad de concluir que el incumplimiento de contrato y el fraude no están completamente erradicados de las compras en línea y la ausencia de un marco jurídico particular para esta problemática facilita ambas conductas a pesar del esfuerzo de los ciudadanos y de las plataformas minoristas de comercio telemático.

De la misma forma, es preciso señalar que los mecanismos previstos por las propias plataformas y por los ciudadanos inhiben el fraude y el incumplimiento de contrato buscando facilitar a los compradores reseñas, perfiles de comprador y de vendedor y soluciones automáticas (como la devolución del dinero al comprador en caso de que alegue insatisfacción) para las controversias de comercio telemático más comunes.

La presente investigación pretende abonar al estatus de un problema cotidiano de la sociedad mexicana que se acentuó con la crisis sanitaria del COVID-19. Por ese motivo, es importante centrar los esfuerzos futuros en la creación de un marco jurídico

particular para la naturaleza del comercio telemático que dé absoluta certeza jurídica a los participantes de dichas transacciones y le asegure el derecho al acceso a la justicia.

Asimismo, tomar nota de las prácticas comunes de los minoristas más populares de comercio telemático, así como de los propios individuos en las redes sociales y de la sociedad civil como mejores prácticas para construir de la mano un procedimiento que garantice la seguridad jurídica para compradores y vendedores. El fin último es evitar las conductas de incumplimiento de contrato y fraude que proliferan al amparo del anonimato en la internet.

FUENTES CONSULTADAS

LIBROS

- ÁLVAREZ, Clara Luz, *Telecomunicaciones y Radiodifusión en México.*, México, UNAM Posgrado Derecho, 2018.
- ARAMBURU CÓRDOBA, Romina, *Historia e instituciones del Derecho Romano*, Argentina, Editorial de la Universidad Nacional de la Plata, 2020.
- ARLEY ORDUÑA, Amada María, *Resolución electrónica de disputas (ODR): Acceso a justicia digital*, México, Tirant lo blanch, 2021.
- BARRISO RUIZ, Carlos, *La contratación electrónica.*, 2ª ed., Madrid, Dykinson, 2002.
- BUNGE, Mario, *La ciencia, su método y su filosofía.*, Argentina, Siglo XX, 1972.
- CASTRILLÓN, Víctor y BECERRIL, Anahiby, *Contratación electrónica civil internacional.*, México, Porrúa, 2015.
- CHIRINO CASTILLO, Joel, *Contratos civiles.*, 2ª ed., México, Porrúa, 2021.
- DE SOUSA SANTOS, Boaventura, *De la mano de Alicia Lo social y lo político en la postmodernidad.*, Colombia, Siglo del hombre editores, 1998.
- DOMINGUEZ MARTINEZ, Jorge Alfredo, *Convenio y contrato.*, 8ª ed., México, Porrúa, 2022.
- FERRARI, Vincenzo, *Primera lección de sociología del derecho.*, México, Universidad Nacional Autónoma de México, 2015.
- FIX-FIERRO, Héctor *et al.*, *Manual de sociología del derecho.*, México, Fondo de cultura económica, 2018.
- GARCIA, Eduardo, *Positivismo jurídico, realismo sociológico y iusnaturalismo.*, Décima edición, México, Fontamara, 2019.
- GONZÁLEZ MARTÍN, Nuria, *Sistemas jurídicos contemporáneos.*, México, Universidad Nacional Autónoma de México, 2010.
- HARARI, Yuval, *De animales a dioses.*, México, Penguin Random House, 2014.
- LEWIS, John y CHASE, Joseph, *Estructuras de datos con Java. Diseño de estructuras y algoritmos.*, Segunda edición, España, Pearson Educación, 2006.
- MANTILLA MOLINA, Roberto, *Derecho mercantil.*, México, Porrúa, 1979.

- MARTINEZ GARZA, Jaime y OLVERA RODRIGUEZ, Jorge Agustín, *Organización y arquitectura de computadoras.*, México, Prentice Hall, 2000.
- MUÑOZ CARRETO, José Alfredo, *Viabilidad del proceso judicial telemático en materias civil-mercantil, contractual y documental en México.*, México, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, 2018.
- NOZICK, Robert, *Anarquía, Estado y utopía.*, México, Fondo de Cultura Económica, 2017.
- OROPEZA, Doris, *La competencia económica en el comercio electrónico y su protección en el sistema jurídico mexicano.*, México, Universidad Nacional Autónoma de México, 2018.
- OVALLE FAVELA, José, *Teoría general del proceso.*, 7ª ed., México, Oxford University Press, 2016.
- RIOS RUIZ, Alma de los Ángeles, *Las nuevas tendencias del comercio electrónico.*, México, Tirant Lo Blanch, 2021.
- ROJAS AMANDI, Víctor Manuel, “*La ley modelo de comercio electrónico de la Comisión de Naciones Unidas de derecho mercantil internacional y su transformación en el sistema jurídico mexicano*” en SANCHEZ, Jorge y GONZALEZ, Nuria (eds.), *Centenario de la constitución de 1917. Reflexiones del derecho internacional privado.*, México, Universidad Nacional Autónoma de México, 2017.
- ROUSSEAU, Juan Jacobo, *El contrato social o principios de derecho político.*, 20ª ed., México, Porrúa, 2019.
- SUÑÉ LLINÁS, Emilio (coord.), *La constitución del ciberespacio.*, México, Porrúa, 2015.
- TÉLLEZ VALDÉS, Julio, *Derecho informático.*, Tercera edición, México, McGraw-Hill, 2004.
- VON BERTALANFFY, Ludwig, *Teoría general de los sistemas.*, México, Fondo de cultura económica, 2021.
- WU, Thomas, *Programación en Java. Introducción a la programación orientada a objetos.*, México, McGraw-Hill, 2008.
- ZENTENO TREJO, Blanca Yaquelin y OSORNO SÁNCHEZ, Armando, *Elementos para el diseño de investigaciones jurídicas.*, México, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, 2015.

LEGISLACION

Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado, “*Legislación consolidada*”, <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2000-323> (Consulta: 17 de abril del 2022).

Código Civil Federal, https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/2_110121.pdf (Consulta: 21 de septiembre de 2023).

Código Civil para el Estado Libre y Soberano de Puebla, <https://ojp.puebla.gob.mx/legislacion-del-estado/item/448-codigo-civil-para-el-estado-libre-y-soberano-de-puebla> (Consulta: 21 de septiembre de 2023).

Código de Comercio, <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CCom.pdf> (Consulta: 21 de septiembre de 2023).

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf> (Consulta: 21 de septiembre de 2023).

Diario Oficial de la Federación 29 de mayo de 2000, https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=2055516&fecha=29/05/2000#gs.tab=0 (Consulta: 21 de septiembre de 2023).

Ley de Hacienda para el Estado de Guanajuato, https://finanzas.guanajuato.gob.mx/c_legislacion/doc/leyes_estatales/Ley_de_Hacienda_para_el_Estado_de_Guanajuato_PO_24_DIC_20.pdf (Consulta: 21 de septiembre de 2023).

Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica, https://sc.inegi.org.mx/repositorioNormateca/Lmj_SNIEG.pdf (Consulta: 21 de septiembre de 2023).

Ley Federal de Protección al Consumidor, https://www.profeco.gob.mx/juridico/pdf/l_lfpc_ultimo_camdip.pdf (Consulta: 21 de septiembre de 2023).

Ley Modelo de la CNUDMI sobre Comercio Electrónico con la guía para su incorporación al derecho interno 1996, https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/es/05-89453_s_ebook.pdf (Consulta: 21 de septiembre de 2023).

Unión Internacional de Telecomunicaciones, “*Constitución de la Unión Internacional de Telecomunicaciones*”, <https://www.itu.int/en/council/Documents/basic-texts/Constitution-S.pdf> (Consulta: 18 de junio de 2023).

ARTICULOS

- ALBORNOZ, María Mercedes, “La falta de confianza en el comercio electrónico”. *Documento de trabajo (Centro de Investigación y Docencia Económicas)*, México, año 2012, núm. 60, agosto de 2012, pp. 1-23. <http://mobile.repositorio-digital.cide.edu/handle/11651/1326?show=full>.
- ARGÉS, Joaquín, “El acceso a la justicia concebido como derecho humano imperativo (*ius cogens*)”. *Derecho global. Estudios sobre derecho y justicia*, España, año 2018, núm. 8, marzo-junio de 2018, pp. 73-92. <https://doi.org/10.32870/dgedj.v0i8.145>
- CAMACHO ROMERO, Francisco Javier, “CONCILIANET: Plataforma electrónica de PROFECO. Innovación en la atención de quejas de consumidores”. *Revista de administración pública*, México, año 2016, vol. LI, núm. 140, mayo-agosto de 2016, pp. 199-223. <https://revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/rev-administracion-publica/issue/view/2023>.
- CAMPOS ZAMORA, Francisco, “Nociones fundamentales del realismo jurídico”. *Revista de ciencias jurídicas*, Costa Rica, año 2010, núm. 122, mayo-agosto de 2010, pp. 191-220. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/juridicas/article/view/13562>.
- CHOUDHURY, Nupur, “World Wide Web and its Journey from Web 1.0 to Web 4.0”. *International Journal of Computer Science and Information Technologies*, año 2014, núm. 5, November - December 2014, pp. 8096-8100. <https://ijcsit.com/docs/Volume%205/vol5issue06/ijcsit20140506265.pdf>.
- CUENCA GARCIA, Eduardo, “Las economías española y mexicana: un análisis comparativo”. *Comercio exterior*, México, año 2000, núm. 8, agosto de 2000, pp. 711-717. <http://revistas.bancomext.gob.mx/rce/magazines/45/7/RCE.pdf>
- GONZALEZ, Fredy Enrique, “NATIVOS DIGITALES. Desafío de la Educación Actual”. *Paradigma*, Venezuela, año 2010, núm. 2, diciembre de 2010, pp. 5-6. <http://revistaparadigma.online/ojs/index.php/paradigma/article/view/457/454>.
- GONZALEZ GARCÍA, Juan, “Comercio electrónico en China y México: surgimiento, evolución y perspectivas”. *México y la Cuenca del Pacífico*, México, año 2020, núm. 27, septiembre-diciembre de 2020, pp. 53-84. <https://doi.org/10.32870/mycp.v9i27.688>.
- HERNÁNDEZ RUIZ, Marcos Geraldo, “La ciencia del derecho comparado”. *Revista Instituto Interamericano de Derechos Humanos*, Costa Rica, año 2021, núm. 74, pp. 143-188. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8655046>.

KLEINROCK, Leonard, "An early history of the internet". IEEE Communications Magazine, año 2010, núm. 48, august 2010, pp. 26-36. <https://doi.org/10.1109/MCOM.2010.5534584>.

MEDINA SALGADO, César, "Los millennials su forma de vida y el streaming". *Gestión y estrategia*, México, año 2016, núm. 50, julio-diciembre de 2016, pp. 121-137. <http://hdl.handle.net/11191/4932>.

Ministerio de Hacienda y Función Pública, "La Comisión Europea", <https://www.hacienda.gob.es/es-ES/Areas%20Tematicas/Internacional/Union%20Europea/Paginas/Comision.aspx> (Consulta: 29 de abril del 2022).

NUÑEZ LEIVA, José Ignacio, "El movimiento del derecho libre: una fuente de ideas que perviven hasta hoy en distintas teorías del derecho, incluso en el constitucionalismo contemporáneo". *Revista de Derecho*, Colombia, año 2014, núm. 42, julio-diciembre de 2014, pp. 145-185. <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/derecho/article/view/5734>.

Organisation for Economic Co-operation and Development, "Toolkit for Protecting Digital Consumers". *OECD Official Documents*, Argentina, año 2018, <https://www.oecd.org/digital/consumer/toolkit-for-protecting-digital-consumers.pdf>

PELAYO GONZÁLEZ-TORRE, Ángel, "La globalización en Boaventura de Sousa Santos. El papel de la epistemología del sur y de América Latina". *Revista derechos y libertades*, España, año 2019, núm. 40, enero 2019, pp. 109-150. <https://doi.org/10.14679/1112>.

RIOS RUIZ, Alma de los Ángeles, "Análisis y perspectivas del comercio electrónico en México". *Enl@ce: Revista venezolana de información, tecnología y conocimiento*, Venezuela, año 2014, vol. 11, núm. 3, septiembre-diciembre de 2014, pp. 97-121. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=82332932006>.

SQUELLA, Agustín, "Algunas concepciones de la justicia". 50 años de Anales de la Cátedra Francisco Suárez, España, año 2010, vol. 44, pp. 175-216. <https://revistaseug.ugr.es/index.php/acfs/article/view/504>.

VEGA CLEMENTE, Virginia, "El comercio electrónico en el marco de la economía actual". *Revista de estudios Económicos y Empresariales*, España, año 2016, núm. 28, febrero-julio de 2016, pp. 217-238. <http://hdl.handle.net/10662/6004>.

DOCUMENTOS DE INTERNET

Asociación de Internet MX, "¿Quiénes somos?", <https://www.asociaciondeinternet.mx/quienes-somos> (Consulta: 25 de septiembre de 2022).

Asociación Mexicana de Venta Online, “Miembros”, <https://www.amvo.org.mx/miembros/> (Consulta: 27 de septiembre de 2022).

Asociación Mexicana de Venta Online, “Nosotros”, <https://www.amvo.org.mx/nosotros/> (Consulta: 27 de septiembre de 2022).

Asociación Mexicana de Venta Online, “Reporte 5.0 Impacto COVID-19 en Venta Online México”, <https://www.amvo.org.mx/estudios/reporte-5-0-impacto-covid-19-en-venta-online-mexico/> (Consulta: 25 de septiembre de 2022).

British Broadcasting Corporation News Mundo, “Cuándo se inventó el dinero y en qué momento el dólar se convirtió en la principal moneda del mundo”, <https://www.bbc.com/mundo/noticias-64105879#:~:text=Las%20primeras%20monedas%20oficialmente%20acu%C3%B1adas,del%20rey%20Aliates%20de%20Lidia.>

Centro Europea del Consumidor España, “Entidades acreditadas ante la UE para resolver conflictos de consumidores a nivel nacional y comunitario”, <https://cec.consumo.gob.es/CEC/consultasReclamaciones/comoReclamar/viaExtarajudicial/ral/entidadesAcreditadas.htm> (Consulta: 30 de abril del 2022).

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, “Cifras relevante de Banco de México en comercio electrónico”, <https://www.condusef.gob.mx/?p=estadisticas> (Consulta: 25 de septiembre de 2022).

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, “Haz compras seguras por internet”, <https://www.condusef.gob.mx/?p=contenido&idc=2113&idcat=1> (Consulta: 25 de septiembre de 2022).

El Universal, “Cinépolis Klic: ¿Qué pasará con las cuentas, películas y contenido pagado?”, <https://www.eluniversal.com.mx/tendencias/cinopolis-klic-que-pasara-con-las-cuentas-peliculas-y-contenido-pagado/>

European Justice, “Demandas de escasa cuantía”, https://e-justice.europa.eu/content_small_claims-42-es.do (Consulta: 25 de abril del 2022).

Forbes México, “Comercio electrónico en México repuntó 23% en 2022, revela estudio de la AMVO”, <https://www.forbes.com.mx/comercio-electronico-en-mexico-repunto-23-en-2022-revela-estudio-de-la-amvo/>

Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, “Comunicado de Prensa Núm 24/21”,

https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2021/EstSociodemo/ResultCenso2020_Nal.pdf (Consulta: 25 de septiembre del 2022)

Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, “*Comunicado de Prensa Núm 88/22*”, www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2022/vabcoel/vabcoel2020.pdf (Consulta: 13 de agosto del 2022)

Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, “*Cuantificando la clase media en México: un ejercicio exploratorio*”, https://www.inegi.org.mx/contenidos/investigacion/cmmedia/doc/cmmedia_resumen.pdf (Consulta: 25 de septiembre del 2022)

Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, “*Valor agregado bruto del Comercio Electrónico*”, <https://www.inegi.org.mx/programas/vabcoel/2018/#Tabulados> (Consulta: 14 de agosto del 2022)

Poder Judicial España, “*Guía sobre el Juicio Verbal*”, <http://www.poderjudicial.es/stfls/CGPJ/ATENCI%C3%93N%20CIUDADANA/FICHERO/20160922%20Gu%C3%ADa%20sobre%20el%20Juicio%20Verbal.pdf> (Consulta: 17 de abril del 2022).

Poder Judicial España, “*El juicio verbal*”, <https://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Servicios/Atencion-Ciudadana/Modelos-normalizados/El-juicio-verbal-> (Consulta: 17 de abril del 2022).

Procuraduría Federal del Consumidor, “*Memoria documental: Conciliación a través de medios electrónicos: Conclilinet*”, https://www.profeco.gob.mx/transparencia/resol_comite/anexos_informe/md-%20concilianet.pdf (Consulta: 21 de octubre del 2022).

Procuraduría Federal del Consumidor, “*Requisitos*”, <https://concilianet.profeco.gob.mx/Concilianet/requisitos.jsp> (Consulta: 21 de octubre del 2022).

Tec-Check, “*¿De qué se quejan consumidores en Twitter?: análisis de 100,000 tweets durante la pandemia*”, <https://www.tec-check.com.mx/analisis-de-100-mil-tweets-de-quejas-durante-la-pandemia/> (Consulta: 11 de septiembre del 2022)

Tec-Check, “*¿Quiénes somos?*”, <https://www.tec-check.com.mx/nuestro-trabajo/#> (Consulta: 11 de septiembre del 2022)