

## GARANTÍAS DEL COMERCIO ELECTRÓNICO A LA LUZ DEL DERECHO Y LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS<sup>1</sup>

Tatiana Álvarez Urrego<sup>2</sup>

Daniela Vélez Velásquez<sup>3</sup>

Eliana Caro Suaza<sup>4</sup>

**RESUMEN:** La presente investigación tiene como tema central el comercio electrónico y los delitos informáticos que suceden en este extenso mundo virtual, principalmente por algunos casos sucedidos de vulneración de derechos del consumidor a usuarios y clientes en los que se evidencian pocas o nulas garantías de reparación. En este orden de ideas, la justificación de este trabajo investigativo surge precisamente de la

necesidad de confianza de los clientes y usuarios que frecuentan plataformas electrónicas. Se documentaron casos reales de delitos informáticos y posteriormente soportes jurídicos desde el derecho colombiano que regulan esta práctica; así se pretendió acercarse a la confiabilidad del usuario de comercio electrónico en redes sociales desde las garantías de reparación del derecho en cuanto a delitos informáticos. En concordancia con lo anterior, la metodología a utilizada fue la cualitativa con un diseño descriptivo, esto debido a que se pretendió tener en cuenta la particularidad y singularidad de cada caso evidenciado a través del rastreo bibliográfico para describirlo y comprenderlo desde las perspectivas de los usuarios.

**Palabras clave:** Comercio electrónico; Delitos informáticos; Garantías de reparación; Redes sociales; Derecho informático.

### 1. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se enmarca en prácticas que tienen algunos consumidores de productos y servicios, a saber, el comercio

<sup>1</sup> Artículo de revisión bibliográfica para optar por el título de abogado de la Universidad Católica Luis Amigó.

Asesor metodológico: Laura V. Cárdenas Rojas – Asesor temático: Dany Steven Gómez Agudelo

<sup>2</sup> Estudiante de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Católica Luis Amigó: [Tatiana.alvarezur@amigo.edu.co](mailto:Tatiana.alvarezur@amigo.edu.co)

<sup>3</sup> Estudiante de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Católica Luis Amigó: [Daniela.velezve@amigo.edu.co](mailto:Daniela.velezve@amigo.edu.co)

<sup>4</sup> Estudiante de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Católica Luis Amigó: [Eliana.carosu@amigo.edu.co](mailto:Eliana.carosu@amigo.edu.co)

Tatiana Álvarez Urrego  
Daniela Vélez Velásquez  
Eliana Caro Suaza

electrónico; así pues, “se entiende por la expresión ‘comercio electrónico’ la producción, distribución, comercialización, venta o entrega de bienes y servicios por medios electrónicos” (Organización Mundial del Comercio, 1998, p. 1). Esta tendencia que no para de crecer tuvo gran recibimiento por parte de una gran cantidad de nuevos consumidores debido a la pandemia por Covid-19; pues esta obligó a mantener un distanciamiento social importante para preservar la salud, por lo que los locales físicos se vieron en la necesidad de clausurar sus actividades, permitiendo así que el comercio electrónico se posicionara más fuerte aún.

En este sentido, Peralta y Roa (2020) quienes se apalancan de la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico o CCCE, comentan que “hasta agosto del año 2020 las ventas acumuladas ascienden a \$17,1 billones por medios digitales, es decir casi 3 billones por encima del mismo periodo del año 2019” (Peralta y Roa, 2020, p. 10). Además, según la CCCE Hasta agosto de 2020, “el crecimiento acumulado de las ventas de comercio electrónico, respecto al

mismo periodo de 2019, fue de 25.3%” (CCCE, 2020, p. 9).

Sin embargo, el auge de las transacciones virtuales trajo consigo un considerable aumento de delitos informáticos, como la estafa, la suplantación de identidad, entre otros; estos casos no son los únicos, pero sí los más comunes, además, son delitos que han tomado más importancia teniendo en cuenta el avance tecnológico a nivel global. Así pues, Patiño (2020), comenta que esta nueva normalidad y sus consecuencias en materia de delitos informáticos obligó a las empresas a invertir en herramientas de seguridad para brindar a sus clientes mayor confianza a la hora de realizar transacciones virtuales.

En esta misma línea, los delitos informáticos vienen en aumento desde poco antes del 2017, pues como lo comentó la Cámara de Comercio de Bogotá (CCB, 2017), se identificaron ataques a la seguridad de las páginas web institucionales y de empresas importantes, lo cual influyó en que a nivel global se entrara en una tendencia por procurar la seguridad digital ante todo; esto se expresó en la actualización que tuvo el

**Tatiana Álvarez Urrego**  
**Daniela Vélez Velásquez**  
**Eliana Caro Suaza**

navegador web más famoso Google Chrome, que en 2017 implementó un aviso de seguridad cuando el usuario ingresaba a páginas web sospechosas o potencialmente peligrosas (CCB, 2017).

Del mismo modo, Peralta y Roa (2020), explican que debido a que la tecnología y el internet han impactado todas las esferas de los seres humanos, es difícil que una persona no se encuentre directa o indirectamente implicada por este fenómeno; esto significa que de alguna manera todas las personas son vulnerables a los delitos informáticos en mayor o menor medida. Además, comentan que la ley inglesa fue un punto clave para que países menos desarrollados en cuestiones tecnológicas y, por lo tanto, legales en esta materia se sumaran “al esfuerzo de discutir y promulgar leyes orientadas a proteger y sancionar el robo y la violación de la información y los sistemas informáticos” (Peralta y Roa, 2020, p. 28).

Esta postura es soportada también por la Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones (CCIT); comentando que desde el 2017 hasta finales del 2019 se reportaron 52,901 denuncias por casos de

delitos informáticos o cibernéticos, de los cuales 31,058 estaban relacionados con el hurto o la estafa a través de medios digitales, seguido por el robo de identidad que contaba, para ese momento, con 8,037 denuncias (CCIT, 2019). A este respecto, se evidencia la gran cantidad de delitos informáticos relacionados con el hurto o la estafa y la suplantación de identidad, siendo estas modalidades de delitos las más presentes en denuncias virtuales y ante la fiscalía.

Por otro lado, World Legal Corporation (2021) expresa también el aumento de estos delitos debido a las condiciones de pandemia. A pesar de ser delitos que ya venía en aumento, su notoriedad fue aún más grande gracias a las necesidades virtuales a las que se atañía el mundo entero en pleno año 2020; así pues, expresan que “en Colombia durante el último trimestre y en medio de la cuarentena por Covid-19 se han incrementado casi en un 55% los casos de denuncia por delitos informáticos, por estafa y robos a través de servicios de redes” (World Legal Corporation, 2021, párr. 6).

Tatiana Álvarez Urrego  
Daniela Vélez Velásquez  
Eliana Caro Suaza

En otra instancia, Colombia cuenta con la Ley 1273 de 2009 establecida por el Congreso de la República, esta ley significó un avance en materia jurídica para fortalecer la seguridad cibernética, y permitió que Colombia pudiese avanzar en esta línea junto con países desarrollados que ya establecían leyes de este tenor debido al avance tecnológico tan vertiginoso; del mismo modo, esta ley se especializó en la protección de datos del sistema financiero, ya que era el más vulnerable y el que mostró, gracias a información brindada por 17 entidades adscritas a este sistema, que la seguridad digital no se podía establecer plenamente, por lo que apenas se iniciaba un camino importante en materia de seguridad cibernética (Ojeda-Pérez et al, 2010).

En concordancia con lo anterior, la Ley 1273 de 2009 adiciona al Código Penal el Título VII BIS denominado “De la Protección de la información y de los datos”; en esta Ley se decreta en el capítulo I una serie de artículos en torno a los atentados contra la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de los datos y de los sistemas informáticos; desglosados en: Artículo 269A:

Acceso abusivo a un sistema informático; Artículo 269B: Obstaculización ilegítima de sistema informático o red de telecomunicación; Artículo 269C: Interceptación de datos informáticos; Artículo 269D: Daño Informático; Artículo 269E: Uso de software malicioso; Artículo 269F: Violación de datos personales; Artículo 269G: Suplantación de sitios web para capturar datos personales; Artículo 269H: Circunstancias de agravación punitiva (Ley 1273, 2009).

Del mismo modo, el capítulo II De los atentados informáticos y otras infracciones recoge los siguientes artículos y adiciones de ley: Artículo 269I: Hurto por medios informáticos y semejantes; Artículo 269J: Transferencia no consentida de activos; ARTÍCULO 2o. Adiciónese al artículo 58 del Código Penal con un numeral 17, así: Artículo 58. Circunstancias de mayor punibilidad; ARTÍCULO 3o. Adiciónese al artículo 37 del Código de Procedimiento Penal con un numeral 6, así: Artículo 37. De los Jueces Municipales (Ley 1273, 2009). A este respecto, la Ley 1273 de 2009 especifica qué prácticas y bajo qué circunstancias los hechos son punibles, este avance en la

Tatiana Álvarez Urrego  
Daniela Vélez Velásquez  
Eliana Caro Suaza

jurisprudencia permite que las prácticas informáticas se vean enmarcadas bajo un riguroso actuar con el fin de no cometer daños a terceros, ni directa ni indirectamente.

Sin embargo, el avance jurídico se ve relegado por el avance tecnológico, de manera tal que el ejercicio de la abogacía no puede desligarse de este avance ni de la comprensión social y cultural donde recaen responsabilidades, deberes y derechos, enmarcados en una nación que ha avanzado en materia jurídica para propender por el bienestar de sus habitantes. Por ende, “para poder dar solución a estos problemas es necesario introducir una reforma integral que afecte todo el orden jurídico, para que así el derecho pueda asimilar el nuevo paradigma comunicacional” (Peña, 2017, p. 26).

Así pues, esta investigación es importante para comprender el orden, la ley y la sanción que se aplican claramente a estas prácticas desde la luz del derecho; además, busca impactar positivamente a la sociedad y a las empresas, puesto que los delitos informáticos son una razón para que los clientes adquieran menos productos a través de internet y, a renglón seguido, el buen

nombre de las empresas puede correr peligro. De igual forma es una investigación importante para la Universidad Católica Luis Amigó, dado que se enfatizaría su factor humano y social como forma de contribución a través del presente trabajo de grado.

Además, esta investigación se perfila de gran pertinencia debido al avance tecnológico tan exacerbado que se ha vivido los últimos años, lo cual no puede superar los avances jurisprudenciales debido a que fácilmente pueden trastocarse en espacios proclives para los delitos y peligrosos para los clientes incautos o vulnerables a engaños y estafas.

En este orden de ideas, la pregunta de investigación que se tratará de responder a lo largo del presente trabajo de grado es la siguiente: ¿El comercio electrónico a través de redes sociales, genera desconfianza en los consumidores al carecer de garantías para la reparación?

En línea con lo anterior, para sistematizar una serie de pasos que permita responder a tal cuestionamiento, se propuso un objetivo general, el cual fue: Analizar la confiabilidad del usuario de comercio

Tatiana Álvarez Urrego  
Daniela Vélez Velásquez  
Eliana Caro Suaza

electrónico en redes sociales, desde las garantías de reparación del derecho informático. Este objetivo general se desglosó en dos objetivos específicos, los cuales fueron: Determinar los casos de estafa y hurto a usuarios de comercio electrónico a través de redes sociales; e Identificar los soportes jurídicos que dan garantías de reparación a los usuarios de comercio electrónico a través de redes sociales.

Por otro lado, la metodología de esta investigación fue cualitativa, la cual busca “comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto (...) profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 358). Este enfoque metodológico se seleccionó debido a que fue el más pertinente para la investigación, debido a que permitió indagar por la percepción de confianza de los consumidores y clientes que frecuentaban el comercio electrónico como método de comercialización, a la luz de las garantías de reparación que brindase la ley.

En este sentido, para enmarcar el anterior enfoque metodológico, la presente investigación utilizó el paradigma dogmático jurídico, como perspectiva desde la cual se planeó estudiar el fenómeno objeto de estudio. A este respecto, Bernasconi (2007) comenta que la dogmática jurídica se caracteriza por no presentar hallazgos universales, sino más bien localizados, ya que procura estudiar los dogmas jurídicos de una nación, lo cual lo convierte en un paradigma netamente ligado al contexto nacional de un país y a la actualidad debido al carácter tempestivo de cada ley, por ende, sus hallazgos suelen ser de interés para una audiencia claramente delimitada, en este caso para la audiencia colombiana.

La revisión bibliográfica fue la técnica o instrumento de recolección de información seleccionada con la cual se documentaron estos casos y se exploraron a la luz del derecho. Esto, con el fin de identificar mecanismos jurídicos que contribuyan a brindar garantías de reparación a las víctimas de estos delitos.

Finalmente, la presente investigación estuvo enmarcada en los objetivos propuestos,

---

**Tatiana Álvarez Urrego**  
**Daniela Vélez Velásquez**  
**Eliana Caro Suaza**

por lo que se debe tener en cuenta que cada capítulo se destinó al análisis de las categorías pertinentes a partir de fuentes bibliográficas secundarias, es decir, jurisprudencia, leyes y literatura académica que permitieron aterrizar el análisis sobre la realidad. De esta manera es pertinente mencionar que el capítulo uno se designó para el desarrollo analítico del primer objetivo específico, el cual fue: Determinar los casos de estafa y hurto a usuarios de comercio electrónico a través de redes sociales. Consecuentemente, el segundo capítulo se destinó para el análisis del segundo objetivo específico, a saber; Identificar los soportes jurídicos que dan garantías de reparación a los usuarios de comercio electrónico a través de redes sociales. Finalmente, el recorrido por los objetivos específicos permitió dar cuenta de la prosecución del objetivo general enmarcado en el tercer capítulo, dedicado a: Analizar la confiabilidad del usuario de comercio electrónico en redes sociales, desde las garantías de reparación del derecho informático.

### **1.1 Capítulo I. Casos de estafa y hurto a usuarios.**

El objetivo del presente es determinar los casos de estafa y hurto a usuarios de comercio electrónico a través de redes sociales. En primera instancia, el año 2020 se caracterizó por mostrar un aumento considerable del tiempo dedicado al uso de dispositivos electrónicos por parte de sus usuarios. Este fenómeno se dio como nunca antes se había visto. A los pocos meses de haberse decretado las cuarentenas en los diferentes países, reportes globales y locales daban a conocer datos que demuestran el crecimiento del tráfico en Internet. Y todo este crecimiento sumado al COVID-19 provocaron que los usuarios se volcaran más a las compras online.

En este mismo contexto, mediante estrategias como el uso de anuncios falsos en plataformas sociales, campañas de phishing (suplantación de identidad), perfiles falsos en plataformas de comercio electrónico o ataques de web skimming (robo de información de pago), los cibercriminales buscaron robar dinero, los datos de tarjetas de crédito,

**Tatiana Álvarez Urrego  
Daniela Vélez Velásquez  
Eliana Caro Suaza**

contraseñas u otro tipo de información personal.

Entre los casos que se reportaron en medios de Argentina, México, Colombia, Perú o España, una usuaria denunció que a través de MercadoLibre compró una computadora y le enviaron una botella; en otro caso un usuario a través de la misma plataforma compró un teléfono celular y le enviaron una piedra (Safatle, 2020). Pero también los vendedores han sido víctimas, por ejemplo, un vendedor de un teléfono no solo perdió el equipo, sino el dinero de la venta. Otra modalidad de engaño que se ha evidenciado es mediante el uso del código QR como método de pago.

En concordancia con lo anterior, un usuario contó que fue estafado por un supuesto vendedor dentro de Mercado Libre que canceló las compras realizadas por el denunciante, indicando que el pago debía realizarse a través de Mercado Pago. Acto seguido, enviaron a través de correo electrónico un código QR para la realización del pago, el cual resultó ser falso; la consecuencia: “el supuesto vendedor robó el dinero y la víctima no recibió el producto”

(Harán, 2020, párr.3). La mayoría de las veces los estafadores se aprovechan de vulnerabilidades humanas, ya sea por desconocimiento o inexperiencia de los compradores y vendedores. Estos errores van desde no comprobar la identidad de la persona que realiza la compra o continuar la operación por fuera de la plataforma donde se realiza la transacción, quedando en estos casos el vendedor sin el respaldo de la plataforma.

A su vez, en Colombia según información recopilada por la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico, el panorama frente al auge de los delitos informáticos es desalentador. Se estima que ha aumentado la comisión de delitos informáticos en un 83%. Según cifras de la Policía Nacional, en los primeros seis meses del año 2020 fueron registrados más de 17 mil casos. De hecho, entre el 1 de enero y el 20 de octubre del mismo año, el Centro Cibernético Policial indicó que más de 1.200 casos de estafa por suplantación de identidad, fueron denunciados ante el CAI Virtual (2020). La Unidad de Investigación Criminal de la Defensa (UID) determinó algunos de los

**Tatiana Álvarez Urrego**  
**Daniela Vélez Velásquez**  
**Eliana Caro Suaza**

delitos informáticos más comunes en Colombia, los cuales son:

1. Estafa: es una actividad delictiva que ha cobrado mayor vehemencia a través del tiempo, también es una de las más antiguas. Las plataformas de interacción de información (redes sociales) junto con la era digital actual, han permitido que los estafadores realicen con éxito su plan desde cualquier lugar.
2. El *skimming*: consiste en el copiado de la banda magnética de una tarjeta (crédito, débito), este acto delincuencial hace referencia al robo de información de tarjetas de crédito utilizado en el momento de la transacción; su finalidad es clonar las tarjetas de crédito o débito para proceder con la artimaña de reproducción ilegal.
3. El *phishing* o *fishing*: Es una suplantación de identidad, consiste en recolectar datos sensibles que el usuario utiliza para identificarse en un sitio de Internet desde donde

realizará una transacción, un pago de servicio o una transferencia bancaria, para después hacerse pasar por él. (CAI Virtual, 2020)

La mayoría de estos casos se dan a través de las redes sociales, debido a la facilidad que tienen los delincuentes en los medios informáticos para crear una página falsa y hacerla parecer real y confiable, sumado a la poca información y conocimiento en temas digitales que tienen la mayoría de usuarios para verificar la información que se les está brindando, y para darle un adecuado uso a sus datos personales como contraseñas de redes sociales o información de cuentas bancarias.

Continuando con la documentación de los casos de las víctimas de delitos informáticos, es pertinente dirigirse a las plataformas donde los consumidores exponen sus quejas, reclamos y problemas. Así pues, NEQUI (2020) en su sección de comunidad y de problemas a resolver, presenta la denuncia pública de varios usuarios inconformes debido a casos de estafa y hurto principalmente, algunos de ellos relatan lo siguiente: “Ayer fui víctima de una estafa,

---

Tatiana Álvarez Urrego  
Daniela Vélez Velásquez  
Eliana Caro Suaza

consigne \$819000 pesos a la cuenta de ahorros XXXXX, la cual pertenece al señor XXXXXXXX identificado con cédula XXXXX, quiero denunciar desde ayer y no ha sido posible” (KellyAndrade, agosto, 2020; en NEQUI (2020)). “Buenas quiero denunciar estafadores utilizando empresas reales como fachada para sus fraudes y prometiendo buenos empleos uno es XXXXX cuenta de ahorros Bancolombia XXXXX” (Fannu amparo, agosto, 2020; en NEQUI (2020)). Y finalmente, otro internauta que expone su caso en esta plataforma, relata lo siguiente:

A mí me pasó algo parecido, pero se hizo desde mi cuenta NEQUI sin autorización, 2 pagos a entidades X que la verdad ni idea si existan... solo me llego 3 notificaciones de que había pagado algo que yo nunca hice, también denuncia por delito informático y hasta ahora no me han respondido nada, esta App NEQUI es muy insegura no se los recomiendo seguir usando esta plataforma. (Darckgery, septiembre, 2020; en NEQUI (2020))

Es importante mencionar que en estos casos se evidencia la transacción entre particulares, aunque en un caso una de las partes se hace pasar por una empresa; sobre esto es relevante comprender que, como se mencionó anteriormente, generalmente el primer contacto entre comprador y vendedor es a través de redes sociales, es decir, fuentes no oficiales para realizar este tipo de intercambios, por lo que los usuarios pueden exponerse fácilmente sin conocimiento de causa, además se evidencia en estos casos el desconocimiento de la contraparte con la cual se está pactando el contrato.

En otra instancia, se han documentado también casos de estafa y hurto a través de plataformas formales como eBay, la cual es una página web con largos años de experiencia y con gran posicionamiento en el mercado; en otras palabras, un sitio web seguro y oficial. Este sitio habilitó a sus usuarios para que comercializaran y vendieran sus productos; sobre esto, una internauta comentó lo siguiente:

Estoy aquí para pedir ayuda, fui víctima de estafa por una orden de eBay, el vendedor envió a una

Tatiana Álvarez Urrego  
Daniela Vélez Velásquez  
Eliana Caro Suaza

dirección diferente, nunca llego a la dirección que proporcioné, y no me responde los mensajes, PayPal se supone que es un medio de pago seguro, pero en mi caso no fue así. (PayPal, 2019, Centro de comunidad PayPal, Seguridad de mi cuenta, Fraude)

A este respecto, es menester expresar que en los anteriores casos documentados pago se había realizado a través de NEQUI, una plataforma de transacciones nueva y localizada en Colombia, mientras que el último caso fue a través de PayPal, una plataforma de transacciones casi universales con presencia en gran parte del mundo. Esto permite inferir que los usuarios denuncian sus casos ante los medios de pago por considerarlos inseguros, a pesar de que el contacto que tuvieron con el estafador o vendedor fraudulento fue por otra plataforma como redes sociales o páginas web.

De igual forma sucedió con la plataforma Dafiti, una empresa de comercio electrónico que se asocia con marcas, empresas y vendedores particulares de zapatos y tenis para impactar más clientes a

nivel nacional; además, comercializa sus propios productos desde hace 5 años en Colombia (Dafiti, 2021, Sección: Conócenos). Así pues, en el portal Tu Queja Suma (2021) un usuario denunció su caso de la siguiente manera:

Hice una compra a Dafiti pagué por Rapipago hace ya una semana y nunca me han enviado el pedido. Por favor alertar al público que Dafiti es una empresa que e\*\*\*\*\* a la gente. Hay comentarios y denuncias por todos lados. Inclusive hay firmas para que esta empresa sea retirada del mercado. Son e\*\*\*\*\*soras seriales. ¡¡¡¡¡Alerten al público!!!!!! (Maria P, septiembre 2021; en Tu Queja Suma (2021))

Continuando con el desarrollo de este capítulo, no solamente los clientes se ven afectados por este tipo de delitos, sino también los vendedores. Tal fue el caso de una mujer en la ciudad de Cali que por necesidades económicas decidió vender su computador portátil a través de la plataforma de mercado libre. La mujer vendió el computador por la suma de 2 millones de

Tatiana Álvarez Urrego  
Daniela Vélez Velásquez  
Eliana Caro Suaza

pesos colombianos, y al recibir el pago, envió el computador a su destinatario. Cuando el producto llegó, el comprador se comunicó con MercadoLibre y aseguró que el computador estaba en malas condiciones, de manera que inmediatamente MercadoLibre le hizo el reembolso de su dinero, y una semana después envió el computador a su antigua dueña; sin embargo, no envió el computador sino unas tablas de madera (Pluralidad Z, 2021).

Este caso de hurto a los vendedores no es tan común como el hurto o estafa de vendedores a clientes, sin embargo, su complejidad es mayor debido a que los clientes se acogen a pocas normas en las plataformas virtuales. Esto quiere decir que, mientras que a los vendedores les obligan a brindar sus datos personales e información sensible, a los clientes no necesariamente les hacen este seguimiento, pues todo se rige por la premisa de brindar un buen servicio a los clientes, facilitándoles el uso de las plataformas con el propósito de que repitan su experiencia de compra, mejorando la accesibilidad y la comunicación, reduciendo el tiempo de espera y el costo para el

consumidor final y mejorando la distribución del producto (Silva, 2009).

En línea con lo anterior este enfoque en generar en el cliente una grata experiencia se evidencia no solo desde la mercadotecnia o el comercio electrónico, sino también en el factor netamente humano. En este sentido, un segundo caso de hurto a vendedores fue el que tuvo que vivir Manuela Gómez a mediados del año 2021. La mujer relata que una clienta le hizo un pago por un producto el cual ella envió, sin embargo, no revisó minuciosamente el comprobante de pago, el cual resultó siendo falso; esta misma experiencia sucedió dos veces, logrando la supuesta clienta hurtarle a la famosa cerca de 500.000 pesos colombianos (Pluralidad Z, 2021).

Es necesario mencionar que el primer contacto entre Manuela y la supuesta clienta fue a través de redes sociales, lo cual contribuyó a que la infractora no se acogiera a un conducto regular, es decir, en ningún momento tuvo que proporcionar sus datos personales ni información sensible, tampoco tuvo que hacer un registro en una plataforma ni tuvo la necesidad de verificar su identidad ante un asesor o una plataforma virtual. Son

**Tatiana Álvarez Urrego**  
**Daniela Vélez Velásquez**  
**Eliana Caro Suaza**

justamente estas condiciones de informalidad las que restan seriedad a las transacciones y deberían ser una señal de alerta para los clientes, ya que son factores importantes que menoscaban la confianza. Finalmente, Manuela Gómez realizó un llamado a generar consciencia sobre este tipo de actos, a ser más precavidos y a educarse en torno a estos medios de intercambio (Pluralidad Z, 2021).

En este orden de ideas, la veracidad de la identidad con quien se planea realizar una transacción o un intercambio de productos o servicios es de suma importancia, e incluso un factor necesario que se debe tener como protocolo de ventas o de compras. De esta manera se expone a continuación un caso de delito informático relacionado con la suplantación de identidad que, como se vio anteriormente, es el segundo caso más común.

En contraste con lo anterior, debido a la protección de datos personales, y a la dificultad de acceso a este tipo de denuncias ya que no son públicas, solo se puede hacer mención a un caso de alerta; el portal de noticias web Pluralidad Z (2021) comenta que:

Beneficiarios de Ingreso Solidario y Familias en Acción podrían caer en la trampa de los estafadores virtuales que quieren robar sus datos a través de páginas falsas. Prosperidad Social se encuentra recibiendo las quejas y las denuncias sobre estas páginas y cadenas de WhatsApp que replican en las redes sociales. (Pluralidad Z, 2021, párr. 1)

Así pues, a pesar de no acceder plenamente a este tipo de denuncias, es legítimo afirmar que la suplantación de identidad es un delito informático que se presenta de manera contundente en Colombia, pues el mismo portal de noticias expresa la necesidad de alertar vía pública de estos casos e incluso la directora de Prosperidad Social, Susana Correa, anunció la búsqueda de estos infractores para iniciar el procedimiento judicial pertinente.

En última instancia y, para cerrar el desarrollo del presente capítulo, la internet y los medios informáticos virtuales han escalado de manera exacerbada a punto que hoy en día por lo menos 500 millones de personas en el mundo mantienen una

---

Tatiana Álvarez Urrego  
Daniela Vélez Velásquez  
Eliana Caro Suaza

conexión constante; además, la visibilidad que se le ha dado a este tipo de medios a través de otros canales comunicativos como la radio y los periódicos “a menudo se ha centrado en la especulación sobre los efectos perjudiciales de las TIC en varios aspectos de la aplicación de la ley, la seguridad y el orden social” (Velandia, 2019, p. 31).

Así pues, la imagen de la que gozan los medios informáticos no es la mejor, precisamente gracias a la criminalidad y a las conductas inmorales con las que se relaciona. Esto menoscaba a la internet y forma en el contexto social un concepto relacionado con la inseguridad, la desconfianza y la total evitación de estos medios. Sin embargo, también es importante señalar que la mayoría de casos se pueden evitar si el usuario se educa a sí mismo en este tipo de delitos y forma, para sí mismo, un protocolo de seguridad por lo menos como el hecho de verificar la identidad del negociante. Finalmente, también es necesario hacer mención a la posición tan importante que tiene la denuncia pública, pues se trata de una alerta a la comunidad de internautas con la

cual se puede evitar que otras personas caigan en las mismas trampas.

## **1.2 Capítulo II. Soportes jurídicos que dan garantía de reparación a los usuarios a través de redes sociales.**

En la legislación colombiana existen varios mecanismos que promueven la búsqueda de las garantías de las personas a la hora de comercializar bienes y productos, si bien no todos están enfocados a la reparación de los usuarios por violaciones a sus derechos a través de redes sociales o páginas web que se apalanquen en el comercio electrónico, estos pueden usarse para obtener una reparación frente a la afectación causada. Sin embargo, como bien lo señala Taque (2011), vencer los ataques cibernéticos es primero una responsabilidad del ciudadano, y depende de los sitios que visita y de las herramientas tecnológicas de ciberseguridad que se permite usar, antes que ser un tema que pueda resolver directamente el ejercicio de la abogacía; con esto se pretende generar consciencia en el consumidor ya que es importante pensar en educarle para disminuir al máximo el potencial riesgo, pues un ciberespacio más

Tatiana Álvarez Urrego  
Daniela Vélez Velásquez  
Eliana Caro Suaza

seguro hará a los internautas menos vulnerables. Ahora bien, en diversos casos no bastará con estas medidas de prevención y protección, por lo que el ejercicio del derecho será de gran relevancia.

Antes de mencionar los mecanismos jurídicos, es menester tener en cuenta la ley 527 de 1999, por medio de la cual se define y se reglamenta el acceso que se tiene a los mensajes y bases de datos, al igual que el uso que se le debe dar a este tipo de información que es de gran relevancia en el marco del comercio electrónico. Este mismo recurso bibliográfico define el comercio electrónico como: Aquel que abarca las cuestiones promovidas por las relaciones de índole comercial, intermediadas o no por el establecimiento de un contrato, y que se estructuran a partir de la utilización de mensajes de datos y otro medio similar; ahora bien, en cuanto a las relaciones comerciales, es importante mencionar algunas actividades adscritas a esta modalidad de comercio, como lo son el suministro o intercambio de bienes y servicios, consultorías, operaciones financieras, bursátiles y de seguros, acuerdos

de distribución, entre otros (Ley 527, 1999, art. 2).

Esto es importante ya que mucho antes de que se presentaran de manera masiva las nuevas tecnologías como el internet y las redes sociales a Colombia, existía un régimen que permitía delimitar las principales acciones relacionadas con el comercio electrónico. Por ejemplo, para la presentación de una prueba en un juzgado, o para controvertir una prueba presentada por la contraparte, se debe tener en cuenta cuáles son los mensajes de datos compartidos con una determinada empresa o persona; estos pueden ser entendidos como *originales*, descritos en el artículo 8 de la ley 527 de 1999. Al respecto, los originales se definen como aquel momento en que cualquier norma requiera acceder a la información intercambiada entre ambas partes, es decir, comerciante y usuario; para la legitimidad de dicha información es necesario que esta se conserve en su forma original, lo cual será satisfecho con un mensaje de datos si: a) Existen garantías confiables de que la información se ha conservado a partir del momento que fue generada por primera vez como mensaje de datos u otra forma, con el

Tatiana Álvarez Urrego  
Daniela Vélez Velásquez  
Eliana Caro Suaza

Revista Complejidades del Ágora Jurídica Vol. 2 n°2 2021, pp. 82-118

fin de evidenciar la integridad de la información; y b) “De requerirse que la información sea presentada, si dicha información puede ser mostrada a la persona que se deba presentar” (Ley 527, 1999, art. 8).

Aunado a lo anterior, la Ley 527 (1999) establece algunas condiciones bajo las cuales se debe realizar la ejecución de estos comercios electrónicos. Más allá de esto, a parte de los mecanismos que serán expuestos posteriormente, no se han encontrado mayores novedades en materia legislativa acerca del comercio electrónico y su importancia en la seguridad y confianza de los colombianos a la hora de adquirir un bien o servicio en línea.

Ahora bien, entre los mecanismos que tienen los usuarios para obtener una garantía de reparación frente a la violación de derechos a través del comercio electrónico, se encuentra en primer lugar, más enfocada a los delitos informáticos, la Ley 1273 de 2009, la cual crea los delitos informáticos tales como “el uso de software malicioso” (Ley 1273, 2009, art. 269E) o el “hurto por medios informáticos” (Ley 1273, 2009, art. 269I). Si bien el penalizar este tipo de conductas puede

funcionar como un mecanismo de protección para evitar la comisión de delitos informáticos, la denuncia y posterior sentencia condenatoria hacia la comisión de un delito, no asegura que exista una reparación para el consumidor o usuario afectado, es decir, con la tipificación de esta ley se busca expresamente penalizar las conductas delictivas mediadas por recursos informáticos y digitales, más esta penalización no se traduce necesariamente en una reparación directa para el usuario víctima de hurto, estafa o cualquier otro delito enmarcado en esta ley.

En línea con lo anterior, la opción en este caso sería interponer un Incidente de Reparación Integral, el cual es un procedimiento especial creado por el Código de Procedimiento Penal, con el propósito de conceder a la víctima la posibilidad de reclamar el pago de los perjuicios derivados de la conducta delictiva, mediante un proceso justo para las partes (Código de Procedimiento Penal, Ley 906, art. 103), el cual, de resolverse a favor de la víctima, generaría la efectiva garantía de reparación frente al daño causado. Esto quiere decir que,

Tatiana Álvarez Urrego  
Daniela Vélez Velásquez  
Eliana Caro Suaza

para brindar garantías de reparación al usuario víctima, es necesario articular dos leyes, la primera la Ley 1273 de 2009 para condenar efectivamente la conducta delictiva del infractor, y la Ley 906 del Código de Procedimiento Penal para asegurar a la víctima la reparación por los perjuicios derivados de la conducta delictiva.

En segundo lugar, una opción más viable para obtener una garantía de reparación es la Ley 1480 del 2011 o Estatuto del Consumidor, sobre todo si se tiene en cuenta que la mayor parte de delitos informáticos a través de redes sociales se basan en la compra y venta de servicios y productos de índole comercial. Dicha ley tiene como principio la protección a los consumidores frente a los riesgos para su seguridad, al igual que busca promover y garantizar el libre ejercicio de sus derechos como consumidores en el marco de la dignidad y la integridad en lo referente a su economía; esta ley pretende ser un punto de anclaje que respalda a los consumidores. Para ello establece entre los derechos del consumidor en su artículo 3: El derecho a recibir productos de calidad: Recibir el producto de conformidad con las condiciones

que establece la garantía legal, las que se ofrezcan y las habituales del mercado (Ley 1480, 2011, art. 3).

Para garantizar dicho derecho, este estatuto crea la Garantía Legal, quedando en los términos de su artículo 7 así:

Es la obligación, en los términos de esta ley, a cargo de todo productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos. En la prestación de servicios en el que el prestador tiene una obligación de medio, la garantía está dada, no por el resultado, sino por las condiciones de calidad en la prestación del servicio, según las condiciones establecidas en normas de carácter obligatorio, en las ofrecidas o en las ordinarias y habituales del mercado. (Ley 1480, 2011, art. 7).

En los aspectos incluidos en esta garantía, según el artículo 11 de este estatuto, se encuentran; en primera instancia, en caso de que el artículo esté en malas condiciones o presente defectos, el vendedor debe brindar una reparación del mismo de manera

**Tatiana Álvarez Urrego**  
**Daniela Vélez Velásquez**  
**Eliana Caro Suaza**

completamente gratuita y brindar los repuestos, además de costear el transporte del mismo si llegase a ser necesario; en caso de no poderse efectuar esta reparación se debe proceder a la devolución del dinero, además, se debe realizar la entrega material del producto y el registro correspondiente en forma oportuna en caso de ser necesario (Ley 1480, 2011, art. 11). En segunda instancia, se identifica que, en cuanto a la venta de servicios, en caso de que el servidor no cumpla con su deber, el usuario o consumidor tiene el derecho de solicitar la devolución de su dinero o de pactar nuevamente con el servidor para que cumpla con su parte del contrato bajo las mismas condiciones que se había estipulado en un primer momento (Ley 1480, 2011, art. 11).

Para hacer valer esta Garantía Legal, el Estatuto del Consumidor dispone de la Acción de Protección al Consumidor, la cual consiste en un mecanismo jurisdiccional mediante el cual los consumidores tienen la oportunidad de acceder a los jueces o a la Superintendencia de Industria y Comercio en uso de facultades jurisdiccionales para que decidan sobre reclamos que tengan como

fundamento la vulneración de los derechos del consumidor. La acción procedente para esta acción se resume en lo siguiente:

(i) reclamos por violación directa de normas sobre protección a consumidores y usuarios; (ii) reclamos orientados a lograr que se haga efectiva una garantía; (iii) reclamos encaminados a obtener la indemnización de perjuicios en la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien; (iv) solicitar indemnización de daños y perjuicios derivados de la publicidad o información engañosa; y (v) reclamos originados en la aplicación de las normas de protección contractual establecidas en el nuevo Estatuto de Protección al Consumidor. (Pérez, 2012, párr.2)

Así pues, el Estatuto del Consumidor es una Ley que brinda seguridad y confianza a los consumidores, tanto virtuales como presenciales, y que les da una garantía de reparación en caso de perjuicios. En este sentido, el conocimiento de esta ley se torna de gran relevancia para que los clientes y

Tatiana Álvarez Urrego  
Daniela Vélez Velásquez  
Eliana Caro Suaza

consumidores puedan realizar compras más seguras; sin embargo, es importante hacer énfasis en el material probatorio, pues dependiendo de este material es que el consumidor podrá acceder a las garantías de reparación.

En este sentido, es importante mencionar que el material probatorio que se presente ante un juez adscrito a la SIC, como parte de un proceso de reparación y garantías, ya sea por hurto, producto defectuoso, incumplimiento de servicio, y demás conductas punibles mencionadas anteriormente recaen en el artículo 165 del Código General del Proceso, el cual explica que “son medios de prueba la declaración de parte, la confesión, juramento, declaración de terceros, dictamen pericial, inspección judicial, documentos, indicios, informes y cuales quiera otros medios que sean útiles para el convencimiento del juez” (Aguilar et al, 2018, p. 113)

En este orden de ideas, también existe la opción de usar el derecho de retracto contenido en este mismo estatuto, el derecho de retracto relata que en todo contrato que se incluya la venta de bienes o servicios a través

de sistemas de financiación brindada por el proveedor, venta en tiempos compartidos o ventas que utilizan medios no convencionales o a distancia, y que por lo tanto no se deban consumir o no se hayan empezado a ejecutar antes de cinco días, se dará por entendido el derecho de retracto por parte del cliente; y en caso de que se haga uso de esta facultad, se resolverá que el dinero debe reintegrarse al cliente que haya pagado (Ley 1480, 2011, art. 47).

Esto quiere decir que existe un derecho o facultad del consumidor para prescindir de un contrato, sin necesidad de que haya una causa diferente a su voluntad para darlo por terminado. Al respecto, existe jurisprudencia de la Superintendencia de Industria y comercio, que, en decisión del 28 de junio de 2014, le da la razón a un consumidor que, al comprar un pasaje aéreo en tarifa promocional, comete un error al diligenciar el formulario de compra y manifestó la situación con la aerolínea alegando que haría uso de su derecho de anulación de contrato, a lo que la aerolínea respondió que solo podría corregirse si pagaba una penalidad. Ante esto, la

**Tatiana Álvarez Urrego**  
**Daniela Vélez Velásquez**  
**Eliana Caro Suaza**

Superintendencia declaró que la anulación del contrato era un derecho sustantivo, y que, al cumplirse sus requisitos por parte del consumidor, quién había presentado la decisión del contrato a los tres (3) días, debía aceptarse la anulación del contrato, y hacer devolución del dinero pagado por el consumidor (SIC, 28 junio de 2014).

Todas estas disposiciones del estatuto del consumidor permiten tener un régimen más claro en cuanto a las posibilidades de reclamar las garantías que tienen las personas de Colombia a la hora de adquirir un producto o servicio de índole comercial. Sin embargo, es preciso aclarar que existe un vacío legal frente a ciertas situaciones que se pueden presentar en lo relacionado a delitos cometidos a través del comercio electrónico, como cuando la falta de la garantía se presenta en un contrato entre civiles, ante lo cual el Estatuto del Consumidor no podría aplicarse por ser este de naturaleza comercial, o cuando la persona que ve sus derechos afectados por medio del comercio electrónico no es el consumidor, sino el vendedor o quien ofrece sus servicios.

Al respecto, el artículo 56 del Estatuto del Consumidor dispone que en caso de tratarse de una responsabilidad civil (es decir, la que surge de un contrato cuyas partes son civiles no comerciantes) la discusión deberá limitarse a verificar el cumplimiento de las condiciones de la garantía del bien o servicio contratado por daños a la salud o a la integridad de la persona quien adquiere el producto, por lo que prácticamente no podrían aplicarse los mecanismos dispuestos por este Estatuto del Consumidor.

Finalmente, es debido a esta falta de competencia del Estatuto del Consumidor para garantizar los derechos del consumidor en los contratos civiles, que se analizó brevemente el régimen de responsabilidad civil, con el fin de determinar las garantías que tienen los consumidores cuando adquieren productos a personas no comerciantes. Para ello, se debe tener en cuenta el artículo 1613 del Código Civil el cual establece que: “la indemnización de perjuicios comprende el daño emergente y lucro cesante, ya provenga de no haberse cumplido la obligación, o de haberse cumplido imperfectamente, o de haberse

**Tatiana Álvarez Urrego**  
**Daniela Vélez Velásquez**  
**Eliana Caro Suaza**

retardado el cumplimiento” (Ley 84, 1873, Art. 1613). Esto quiere decir que, cuando existe una obligación entre partes, y una de ellas incumple de alguna manera con dicha obligación, la parte afectada puede reclamarle los perjuicios que le causaron la falta de cumplimiento de su contraparte, cuando se trata de acciones contractuales, es decir, mediado por un contrato (sea verbal o escrito) entre las partes.

La manera de obtener dicha indemnización consiste en interponer una demanda de responsabilidad contractual ante un juez civil adscrito a la jurisdicción ordinaria. Esta será de naturaleza civil y puede hacerse exigiendo el cumplimiento de un contrato y el pago de daños y perjuicios que este incumplimiento ocasione; este concepto está vinculado a las obligaciones derivadas del contrato, para tal efecto, las obligaciones hacen mención a dar, hacer o no hacer; y el incumplimiento de estas se expresa en el no hacer cuando está obligado a hacer, el hacer defectuosamente o el hacer tardíamente, lo cual generaría un daño y unos perjuicios a la contraparte. Por ejemplo, si un usuario de MercadoLibre compra un PlayStation 4, el

vendedor está en la obligación de enviar el producto (hacer), en caso de incumplir se hablaría del no envío del producto (no hacer).

Por otra parte, es posible pretender una nulidad de contrato con el fin de que se restituyan los bienes a su estado anterior, en estos casos, el resultado será un mandamiento de pago por parte del juez al culpable. Todo ello se da en virtud del artículo 1602 del Código Civil que establece la obligatoriedad del cumplimiento del contrato: “Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales” (Ley 84, 1873, art. 1602). Y dicho proceso se llevará a cabo según la Ley 1564 del 2012 o Código General del Proceso, el cuál regula la actividad procesal en los asuntos civiles, comerciales, etc.

En última instancia, sobre los mecanismos jurídicos que protegen y resguardan al consumidor que comercializa a través de plataformas informáticas, se identifica la Ley 1928 de 2018, la cual adscribe a Colombia al convenio de Budapest de 2001, este convenio de ciberseguridad es una medida importante para los países a nivel

Tatiana Álvarez Urrego  
Daniela Vélez Velásquez  
Eliana Caro Suaza

internacional ya que permite tener un debido proceso para poder judicializar a los ciberdelinquentes. De manera semejante a las leyes anteriores, más que tratarse de una garantía de reparación a las víctimas, esta Ley se enfoca en el infractor para condenar su actuación fraudulenta; además, le brinda al país un soporte jurídico importante que comparten otros países a nivel internacional (Ley 1928, 2018).

Finalmente, se encuentra como material importante que protege al consumidor, el pronunciamiento de la OCDE de 2020 esta organización realiza un seguimiento a las denuncias de los consumidores con el fin de establecer medidas de seguridad y protección a los mismos. Con esto, la OCDE busca que los consumidores tengan mejor acceso a mecanismos de fácil manejo para enfrentar estas controversias, y culmina: “La recomendación también hace un llamado a los gobiernos y a las partes interesadas para que trabajen de manera conjunta con el fin de establecer niveles mínimos de protección al consumidor en todos los mecanismos de pago” (OCDE, 2020, p. 22)

Para cerrar este apartado, los mecanismos jurídicos tienen un gran peso para los consumidores y los vendedores, aunque en la mayoría de ocasiones no se busca brindar garantías de reparación a las víctimas, sino que se busca sancionar la conducta punible del delincente. Entre mayor desarrollo jurisprudencial, mayores son las vías para judicializar a los infractores, y poco a poco Colombia se posiciona como un país blindado ante este tipo de delitos; a pesar que el camino todavía es muy largo, los avances en materia jurídica permiten que los usuarios se atañan a una serie de regulaciones. No obstante, la mejor garantía que puede tener un usuario es protegerse a sí mismo a través de la educación en recursos informáticos, electrónicos y digitales; mantenerse precavido ante cualquier indicio de poca confianza; y valerse de softwares especializados en seguridad cibernética en sus dispositivos electrónicos. De esta manera se puede garantizar o por lo menos incrementar notablemente la protección del internauta, lo cual se traduce en disminución de riesgo de ser víctima de un delito informático.

**Tatiana Álvarez Urrego**  
**Daniela Vélez Velásquez**  
**Eliana Caro Suaza**

### **2.3 Capítulo III. Confiabilidad del usuario en redes sociales desde las garantías de reparación del Derecho.**

A pesar de todos los mecanismos jurídicos y normas que regulan las prácticas del comercio electrónico que tienen los clientes o consumidores a su alcance, estos por sí mismos no garantizan que el usuario pueda tener la confianza necesaria a la hora de adquirir bienes y servicios en línea. Por lo cual se debe de analizar cuál ha sido la efectividad de los procesos instaurados con dichos mecanismos, y cómo se percibe la confianza en general en los usuarios, al igual que es importante indagar con mayor profundidad los medios a través de los cuales se da la interacción y el intercambio entre las partes, es decir, medios de pago y redes sociales.

Como primera medida, Albornoz (2012) sugiere que, si no hay confianza por parte del usuario en el comercio electrónico como medio de transacción, el desarrollo de este tipo de comercio se verá obstaculizado, además de verse afectado el usuario que necesita el producto y la empresa que necesita vender y expandirse. A este respecto, se

menciona que “las principales causas de este problema son tres particularidades del ambiente electrónico, a saber: desmaterialización, desocialización y desjudicialización” (Albornoz, 2012, p. 3). Estas causas se añan también a la problemática del comercio electrónico como medio de intercambio entre usuarios que se está fortaleciendo, debido a que la forma de comercio tradicional resulta más confiable, lo cual es un contrapeso para esta nueva tendencia. El comercio electrónico necesita un nivel elevado de confianza por parte de los usuarios involucrados para poder desarrollarse y expandirse como práctica de intercambio de valor. Para el usuario esta confianza varía de un sitio web a otro, lo cierto es que cuanto mayor sea el grado de confianza, mayor será el aprovechamiento de las ventajas del comercio electrónico para ambas partes, cliente y vendedor.

Siguiendo a Albornoz (2012), los mayores problemas que se encuentran para lograr generar confianza en los usuarios son; la desmaterialización, que implica la pérdida de puntos físicos de referencia, lo que debilita la dimensión fáctica del comercio electrónico;

**Tatiana Álvarez Urrego  
Daniela Vélez Velásquez  
Eliana Caro Suaza**

esto se traduce en el no poder visitar una tienda ni tener una relación cara a cara con el vendedor, ni contacto directo con la mercancía. También se tiene la desocialización que consiste en la ausencia de puntos sociales de referencia, esto, ya que las transacciones en línea a menudo se realizan fuera de la comunidad a la que pertenecen los usuarios, es decir que entre partes no se conoce la una a la otra. Por último, la desjudicialización, este término acuñado por Albornoz (2012) hace referencia a la pérdida o debilitamiento de las referencias de justicia por parte de los usuarios, debido a que los pequeños usuarios del comercio electrónico quedan al margen del acceso a tribunales y otros medios alternativos de solución de controversias: “se trata aquí de una desjudicialización, en el sentido amplio de pérdida de eficacia de los tribunales y de otros medios de arreglo de diferendos” (Schultz, 2005, p. 199).

Por otra parte, el comercio electrónico debe comprenderse de manera integral, es decir, desde sus ventajas y sus desventajas; como se mencionó anteriormente, esta modalidad de intercambio mediado por la

internet está en gran auge y en una tendencia alcista importante, esto debido a factores como: Facilidad de comunicación vendedor – cliente; impacto de gran extensión en el segmento de mercado; rentabilidad para el negocio ya que se reducen costos de infraestructura; mejor comprensión del cliente; y cierta ubicuidad gracias a que más que establecimientos físicos, será la página web o red social el lugar al que accedan los clientes, y pueden hacerlo desde cualquier lugar del mundo desde que tengan conexión a internet (Guzmán, 2018).

Así mismo, el comercio electrónico “elimina las barreras geográficas, hecho que permite llegar a clientes de todo el planeta, con un esfuerzo mucho menor” (Fernández-Portillo et al, 2015). A renglón seguido, la implementación del comercio electrónico en las empresas contribuye a que, pasado el tiempo, los integrantes tengan más experiencia y hayan pasado por diferentes hitos con los cuales logran generar más relaciones de confianza con proveedores, clientes y socios, evidenciado así un crecimiento importante en sus ventas y

---

Tatiana Álvarez Urrego  
Daniela Vélez Velásquez  
Eliana Caro Suaza

rendimiento de ganancias (Fernández-Portillo et al, 2015).

En contraposición a lo anterior, se encuentran falencias importantes como el miedo por parte del consumidor a brindar información sensible de tenor financiero vía internet; la desconfianza del consumidor debido a que siente que no tiene garantías de que está tratando con una persona real y confiable; el desconocimiento de uso de tecnologías de la información y tecnología web; la consideración de los clientes de que las compras por internet son inseguras; y el miedo al hurto o estafa a través de plataformas electrónicas (Hoyos, Vergara y Plata, 2014).

En este orden de ideas, surge como un elemento imperante la forma en que las empresas y los usuarios puedan utilizar estos medios de intercambio que son un arma de doble filo, debido a sus ventajas y desventajas, es decir, que puedan apalancarse del comercio electrónico como parte de su modelo de negocio para satisfacer las necesidades de sus clientes y que estos a la vez confíen cada vez más en el comercio electrónico como medio de transacción.

Como se ha evidenciado, la confianza es un elemento central para que un negocio pueda vender y para que un cliente desee comprar; pero es necesario saber cómo resarcir esas incongruencias cuando un mismo medio de pago es positivo y negativo, o cuando una misma plataforma es beneficiosa y dañina, pues se ha identificado que la mejor forma para brindar confianza a los clientes es habilitando diversos canales comunicativos que permitan una interacción más cercana con el cliente, como redes sociales, páginas web, foros y blogs (Perdigón, Viltres y Madrigal, 2018). En otras palabras, “los clientes tienen más confianza en las empresas que escuchan sus necesidades e ideas. La co-creación consiste en ayudar a las organizaciones a crear experiencia del cliente y mejorar la conexión con estos” (Perdigón, Viltres y Madrigal, 2018, p. 202).

Debido a lo anterior, se desarrollan ambos conceptos para fines del presente trabajo, así, primero los medios de pago y luego las plataformas virtuales de interacción entre empresas o vendedores y clientes. De esta manera, Ríos (2014) señala como los medios de pago más utilizados, los siguientes:

---

**Tatiana Álvarez Urrego  
Daniela Vélez Velásquez  
Eliana Caro Suaza**

Transferencia electrónica de fondos (débito y crédito), Tarjetas de prepago, E-money y Banca electrónica.

En este sentido, la tarjeta de crédito es una tarjeta magnetizada que obtiene el monto del dinero para el pago a través de la deuda que asume una entidad financiera, generalmente bancos; mientras que la tarjeta débito, debe ser previamente recargada con dinero para poder realizar el pago o, lo que es igual, que esté asociada con la cuenta de ahorros del usuario y que está tenga el monto necesario para efectuar la compra (Paredes-Hernández y Velasco-Espitia, 2015). Por otra parte, el E-money es un dinero que se almacena en los dispositivos electrónicos como celulares y computadores, además, se puede utilizar para realizar compras a través de internet o para ser transformado en dinero físico y gastarse (Paredes-Hernández y Velasco-Espitia, 2015). Finalmente, la banca electrónica se entiende como el servicio que brinda el sector financiero a usuarios a través de aplicaciones móviles “para la realización de transacciones financieras como pagos, compras, traslados y movimientos de dinero, sin necesidad de ninguna intermediación o

atención por parte de personas y sin limitaciones de horario” (Muñoz et al, 2020, p. 3).

Justamente gracias al factor de facilidad de pago y de comercialización de productos es que los medios de pago digitales predominan en las transacciones de comercio electrónico. No obstante, estos medios de pago se asocian también con factores negativos como la desconfianza y el desconocimiento de las tecnologías (Paredes-Hernández y Velasco-Espitia, 2015). En este sentido, no solamente las empresas ven limitado su crecimiento y expansión para aumentar sus ventas, sino que el cliente limita sus opciones para adquirir un producto o servicio y satisfacer así sus necesidades. En otras palabras, la desconfianza y el desconocimiento ligados como factores negativos a los medios de pago digitales afectan tanto a empresas como a clientes.

Ahora bien, en cuanto a las redes sociales, estas se definen como espacios en línea donde interactúa una comunidad de internautas a través de medios digitales, suelen ser espacios para la conversación y la socialización mediada por sistemas

Tatiana Álvarez Urrego  
Daniela Vélez Velásquez  
Eliana Caro Suaza

informáticos que brindan la oportunidad a los usuarios para conectarse con otras personas, conocerse, intercambiar puntos de vista, y demás actividades de socialización. A renglón seguido, diversos autores concuerdan con esta definición, definiendo las redes sociales como “un sitio en la red cuya finalidad es permitir a los usuarios relacionarse, comunicarse, compartir contenido y crear comunidades” (Urueña et al, 2011, p. 12).

Es pertinente mencionar que las redes sociales hacen parte de los nuevos medios de comunicación o comunicación de cuarta generación, los cuales son producto del avance tecnológico; estos medios se caracterizan por acortar las distancias entre los usuarios y permitir una vía de comunicación bilateral, masiva e inmediata, además, “utilizan lo último de la tecnología para facilitar la comunicación con una alta calidad de emisión y recepción de los mensajes” (Domínguez, 2012, p.16).

En este sentido, es innegable que las redes sociales cumplen una importante función en la sociedad actual en tanto permiten a las personas comunicarse de una manera mucho más eficaz, trascendiendo

fronteras demográficas y creando comunidades virtuales en las que se transmite información y contenidos en torno a diversas temáticas. En este sentido, también se menciona de las redes sociales que son “herramientas de democratización de la información que transforma a las personas en receptores y en productores de contenidos” (Urueña et al, 2011, p. 12); esto quiere decir que son espacios virtuales prestos para que las personas intercambien valor, ya sea dinero, bienes, productos, servicios y demás; pues este factor de intercambio está íntimamente ligado con la interacción a la que se adscriben los internautas al acceder a las redes sociales.

Por otro lado, una característica de las redes sociales es que permite que estos espacios de interacción sean mediados a través de un avatar, o lo que es igual, una identidad alternativa y diferente a la real de cada persona; este factor de cambio de identidad permite que muchas personas eliminen la vergüenza de socializar, lo cual es una contribución importante, sin embargo, la poca definición de la identidad de cada persona a través de medios digitales se relaciona también con la ausencia de

**Tatiana Álvarez Urrego**  
**Daniela Vélez Velásquez**  
**Eliana Caro Suaza**

responsabilidad por los actos y la falta para hacerse cargo de sus consecuencias (Prete y Redon, 2020).

Así pues, se identifican tres tipos de redes sociales principales. Primero;

- **Redes sociales profesionales:** Como su nombre lo indica, se caracterizan porque permiten generar una lista de contactos profesionales con los que puedan llevar a cabo interacciones enfocadas en asuntos comerciales, en búsquedas de oportunidades laborales, o en crear comunidades que permitan el desarrollo profesional (Hütt, 2011). Un ejemplo de esta tipología de red social es LinkedIn.
- **Redes sociales generalistas:** Aquí también se crean perfiles que permiten crear una amplia lista de contactos, sin embargo, la finalidad de esto es mucho más amplia y suele enfocarse en compartir gustos, hobbies o la cotidianidad de la vida real de la persona mediante publicaciones como fotografías, vídeos, etcétera (Hütt, 2011). Algunos ejemplos de esta

tipología de red social son Instagram, Facebook y Twitter.

- **Redes sociales especializadas:** Hace alusión a redes que se enfocan en determinada actividad social o económica, permitiendo que sea mucho más directo y sencillo crear comunidades afines a determinados gustos como el cine, un deporte, etcétera (Hütt, 2011). Algunas de ellas son WhatsApp y Telegram, especializadas en mensajería instantánea, y YouTube especializada en videos.

Por otra parte, la utilización masiva de las redes sociales es todavía un tema de amplio debate. Como se mencionó anteriormente estas son herramientas tecnológicas que cuentan con ciertas bondades y otros cuantos problemas, ya se trataron de dilucidar algunas de sus características, su definición académica y sus tipologías, sin embargo, a pesar de estas bondades que entrega a los usuarios, es menester hacer énfasis también en lo disruptivas que son las redes sociales para la sociedad y la cultura, pues su uso indebido, su

Tatiana Álvarez Urrego  
Daniela Vélez Velásquez  
Eliana Caro Suaza

ausencia de responsabilidad y su criterio moral en extremo flexible que puede llegar a hacer daño a los demás internautas, son cuestiones que no se pueden dejar de lado y que explican porqué la cultura conservadora en Colombia se resiste de alguna manera a acceder plenamente a estas, “pues las personas sienten temor de realizar este tipo de compras, porque tienen la percepción de que ingresar datos delicados de su información personal y de sus tarjetas acarrearía a futuro problemas de robo y fraude” (Guzmán et al, 2019, p. 30).

En consecuencia, los adultos mayores son la población que se ve más relegada de las nuevas tecnologías, y al mismo tiempo, son la fuerza que hace contrapeso en la cultura ya que el comercio frente a frente ha sido su único sistema de intercambio y lo vienen ejecutando hace muchos años, con lo cual se hace explícita la desconfianza y el desconocimiento de esta población hacia las redes sociales. En este orden de ideas, "la protección es una de las principales preocupaciones manifestadas, que se centran en la seguridad y la privacidad" (Muñoz y Lezcano, 2018, p. 120).

Finalmente, los adultos mayores también demandan y necesitan formación en las nuevas tecnologías y diverso uso de las TIC, al igual que merecen ser incluidos en las nuevas tendencias para no segregar a esta población y afectar así sus derechos fundamentales. En este sentido, los adultos mayores utilizan la red social WhatsApp predominantemente, y el acercamiento constante a esta red social ha demostrado que es una puerta para incursionar en el mundo digital más profundamente; sin embargo, esto requiere una orientación y asesoría por parte de otra persona o institución.

Por último, el factor de la educación y del conocimiento de las redes sociales, medios de pago y demás conceptos relacionados con el mundo virtual, digital, cibernético o informático, surge como una necesidad de primera mano ya que permite que fracciones segregadas de la sociedad civil mantengan un mínimo de contacto y de acercamiento.

## CONCLUSIONES

Dados los mecanismos jurídicos analizados, se encuentra que el usuario tiene

Tatiana Álvarez Urrego  
Daniela Vélez Velásquez  
Eliana Caro Suaza

principalmente cuatro mecanismos que pueden ser usados como garantías de la reparación. El primero consiste en el Incidente de Reparación Integral, que hace parte de un proceso penal por delitos informáticos. La segunda y quizás la que garantiza mejores resultados, es iniciar una Acción de Protección al Consumidor bajo los términos de la ley 1480, haciendo la salvedad de que dicha acción se torna poco útil cuando se trata de contratos no comerciales y de naturaleza civil; o haciendo uso del derecho de retracto también establecido en dicho estatuto. Por lo cual, se tiene la última opción que es iniciar una demanda de responsabilidad civil contractual, con el fin de obtener una indemnización por el incumplimiento, así como cumplimiento deficiente, o cumplimiento tardío del contrato.

Por otra parte, se identifican varios mecanismos jurídicos enfocados en la penalización de la conducta delictiva del infractor, enmarcadas en la Ley 1273 de 2009, Ley 1480 de 2011, y Ley 1928 de 2018. Estas regulan las prácticas a través de medios digitales y establece una pena que se debe ejecutar a cada infractor. Se evidencian

delitos como la estafa o hurto, la suplantación de identidad, el acceso a material y bases de datos privadas a través de malware, y demás ciberataques.

En cuanto a otro tipo de garantías, se logró encontrar que la OCDE en su pronunciamiento del 2020 hace un llamado a todos los gobiernos con el fin de educar a las personas en esta materia para poder brindarles seguridad y protección digital. A pesar que varios autores como Taque (2011), Velandia (2019), Peralta y Roa (2020), y Muñoz y Lezcano (2018), concuerdan con que la mayor garantía de protección es la educación en tecnología, es decir, mejor seguridad que la que la propia persona pueda brindarse no hay. Esta educación y concientización incluye acercamiento y redefinición de las redes sociales, acceso e instalación a antivirus, VPN privado, y demás herramientas cibernéticas que ofrecen seguridad y protección de datos, al igual que entendimiento de cómo funcionan las redes sociales y los medios de pago utilizados en el e-commerce como tarjetas débito y crédito, banca móvil, dinero electrónico, entre otros.

**Tatiana Álvarez Urrego**  
**Daniela Vélez Velásquez**  
**Eliana Caro Suaza**

Revista Complejidades del Ágora Jurídica Vol. 2 n°2 2021, pp. 82-118

También es importante mencionar que se evidenció que justamente el desconocimiento y la desconfianza son factores primordiales que conducen a las personas a evitar comercializar a través de internet. Esto debido a la experiencia de otros consumidores y a la denuncia pública como factor relevante para evitar que otras personas caigan en la trampa de los ciberdelincuentes. De igual forma se encontró que la estafa o hurto y la suplantación de identidad son los delitos más cometidos, significando estos dos por lo menos el 70% del total de denuncias interpuestas ante la fiscalía y a través del CAI virtual de la Policía Nacional de Colombia.

Finalmente, las garantías de reparación que brindan las Leyes sí pueden generar más confianza en los consumidores, sin embargo, el desconocimiento de estas leyes es un factor que debe ser saneado a través de la educación. En este sentido, se debe tener en cuenta la educación como principal agente, ya que el conocimiento de las redes sociales, plataformas virtuales, medios de pago, y experiencia de otros usuarios contribuyen a que los usuarios de comercio electrónico a blindarse ante

cualquier posible ciber delito. Así pues, la educación debe darse en materia de herramientas tecnológicas y en materia de leyes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, L.M., Molina, D., Rivera, J.F., y Sierra, E.A. (2018). Estatuto del consumidor y su garantismo frente a la reclamación por daños derivados del uso de productos defectuosos [Monografía de investigación]. Universidad Libre de Colombia, Centro de investigaciones socio jurídicas: Bogotá, Colombia.  
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/18047/monografia%20version%20final%2021%20de%20junio%20de%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Albornoz, M.M. (2012). *La falta de confianza en el comercio electrónico*. Centro de Investigación y Docencia Económicas A.C. México D.F.  
[https://cide.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1011/364/1/00011131\\_5\\_documento.pdf](https://cide.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1011/364/1/00011131_5_documento.pdf)

Tatiana Álvarez Urrego  
Daniela Vélez Velásquez  
Eliana Caro Suaza

- Bernasconi, A. (2007). *El carácter científico de la dogmática jurídica*. Revista de Derecho, 20(1).  
[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-09502007000100001](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-09502007000100001)
- CAI Virtual. (2020). Ciberseguridad en e-commerce.  
<https://caivirtual.policia.gov.co/>
- Cámara de Comercio de Bogotá. (2017). Altos estándares de seguridad pueden cerrar la puerta al cibercrimen. Boletín regional septiembre.  
<https://www.ccb.org.co/Sala-de-prensa/Noticias-CCB/2017/Septiembre-2017/Altos-estandares-de-seguridad-pueden-cerrar-la-puerta-al-cibercrimen>
- Cámara Colombiana de Comercio Electrónico. (2020). *Comportamiento del e-commerce en Colombia durante el 2020 y perspectivas para 2021* [Informe].  
<https://www.ccce.org.co/wp-content/uploads/2020/10/informe-comportamiento-y-perspectiva-ecommerce-2020-2021.pdf>
- Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones. (2019). Tendencias del cibercrimen en Colombia 2019-2020.  
<https://www.ccit.org.co/estudios/tendencias-del-cibercrimen-en-colombia-2019-2020/>
- Congreso de Colombia. (26 de mayo de 1873) Código Civil de los Estados Unidos de Colombia. [Ley 84 de 1873]. DO: 2.867.  
[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo\\_civil.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_civil.html)
- Congreso de Colombia. (21 de agosto de 1999) Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones. [Ley 527 de 1999]. DO: 43.673.  
[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0527\\_1999.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0527_1999.html)
- Congreso de Colombia. (1 de septiembre de 2004) Por la cual se expide el Código de Procedimiento Penal. [Ley 906 de

Tatiana Álvarez Urrego  
Daniela Vélez Velásquez  
Eliana Caro Suaza

- 2004].  
[http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0906\\_2004.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0906_2004.html)
- Congreso de Colombia. (5 de enero de 2009)  
Ley de la protección de la información y de los datos. [Ley 1273 de 2009].  
DO: 47.223.  
[http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1273\\_2009.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1273_2009.html)
- Congreso de Colombia. (12 de octubre de 2011) Estatuto del Consumidor. [Ley 1480 de 2011]. DO: 48.220.  
[http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1480\\_2011\\_pr002.html#80](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1480_2011_pr002.html#80)
- Congreso de Colombia. (24 de julio de 2018).  
Por medio de la cual se aprueba el “Convenio sobre la Ciberdelincuencia”, adoptado el 23 de noviembre de 2001, en Budapest. [Ley 1928 de 2018]. DO: 50.664.  
[http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1928\\_2018.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1928_2018.html)
- Dafiti. (2021). Acerca de dafiti. Tienda de comercio electrónico.  
<http://unete.dafiti.com.co/acerca-de-dafiti.html>
- Domínguez, G. E. (2012). Medios de comunicación masiva. Tlalnepantla, México. Editorial: Red tercer milenio S.C.
- Fernández-Portillo, A., Sánchez-Escobedo, M., Jiménez-Naranjo, H., Hernández-Mogollón, R. (2015) La importancia de la Innovación en el Comercio Electrónico. Portal Universia S.A., *Universia Business Review*, (47), pp. 106-125: Madrid, España.  
<https://www.redalyc.org/pdf/433/43341001006.pdf>
- Guzmán, A.P. (2018). El e-commerce: La innovación a través de Medios Sociales. *Journal of Technology Management & Innovation*, 13(1), pp. 56-65.  
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/jotmi/v13n1/0718-2724-jotmi-13-01-00056.pdf>
- Guzmán, F.A., Alzate, D., Hurtado, M.A., y Arango, L.M. (2019). Impacto del comercio electrónico en las redes sociales sobre la decisión de compra en ciudadanos asentados en el Valle de Aburrá. *RHS Revista Humanismo y Sociedad*, 7(2), pp. 26 - 40.

- <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7179296>
- Harán, J. (2020). *Crece el ecommerce y aumentan las estafas y los incidentes de seguridad*. Welivesecurityty. <https://www.welivesecurity.com/la-es/2020/11/25/crece-ecommerce-aumentan-estafas-incidentes-seguridad/>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta edición). McGraw Hill / Interamericana editores, S.A. México, D. F.
- Hoyos, M., Vergara, M. y Plata, L. (2014). Tienda virtual: social market Colombia. *Multiciencias*, 14(3), pp. 268-275. <https://www.redalyc.org/pdf/904/90432809004.pdf>
- Hütt, H. (2011). Las redes sociales: una nueva herramienta de difusión. *Reflexiones*, 91(2), 121-128. <https://www.redalyc.org/pdf/729/72923962008.pdf>
- Muñoz, D., Narvaez, J.C., y Núñez, V. (2020). Análisis del modelo de banca móvil y confianza financiera en Colombia. <https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/4448/AN%c3%81LISIS%20DEL%20MODELO%20DE%20BANCA%20M%c3%93VIL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Muñoz, R.C., y Lezcano, F. (2018). Inclusión digital y envejecimiento activo: La participación de los mayores en las redes sociales. *Aula Abierta*, 47(1), pp. 113-122. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6292843>
- NEQUI. (2020). ¿Cómo denunciar cuenta de Bancolombia? Tengo los datos y cédula de la persona son estafadores [Tema de discusión]. Comunidad NEQUI, Inicio. <https://comunidad.nequi.co/discussion/1790/como-denunciar-cuenta-de-bancolombia-tengo-los-datos-y-cedula-de-la-persona-son-estafadores>
- OCDE. (2020). Panorama del comercio electrónico - Políticas, Tendencias y Modelos de Negocio. Asociación Mexicana de Internet.

- <https://www.oecd.org/sti/Panorama-del-comercio-electro%CC%81nico.pdf>
- Ojeda-Pérez, J.E., Arias-Flórez, Rincón-Rodríguez, F., y Daza-Martínez, L. (2010). Delitos informáticos y entorno jurídico vigente en Colombia. Cuad. Contab, 11(28), pp. 41-66.  
[http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:PvfhS3x\\_h5AJ:revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuacount/article/view/3176/2416+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=co&lr=lang\\_en%7C lang\\_es](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:PvfhS3x_h5AJ:revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuacount/article/view/3176/2416+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=co&lr=lang_en%7C lang_es)
- Organización Mundial de Comercio. (1998). Programa de trabajo sobre el comercio electrónico.  
<https://docs.wto.org/dol2fe/Pages/SS/directdoc.aspx?filename=s:/WT/L/274.pdf&Open=True>
- Paredes-Hernández, E., y Velasco-Espitia, M.E. (2015). Comercio electrónico. UNIVERSIDAD DE PAMPLONA-Facultad de Estudios a Distancia.  
[https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portalIG/home\\_109/recursos/octubre2014/administraciondeempresa](https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portalIG/home_109/recursos/octubre2014/administraciondeempresa)
- <s/semestre9/11092015/comercioelectronico.pdf>
- Patiño, J. (2020). Con la “nueva normalidad”, los delitos informáticos se multiplicaron en el país, pero pueden contrarrestarse con inversiones en seguridad digital. Cámara Colombiana de Comercio Electrónico, Comunicaciones y prensa.  
<https://www.ccce.org.co/noticias/con-la-nueva-normalidad-los-delitos-informaticos-se-multiplicaron-en-el-pais-pero-pueden-contrarrestarse-con-inversiones-en-seguridad-digital/>
- PayPal. (2019). Fui víctima de estafa. Centro de comunidad PayPal, Seguridad de mi cuenta, Fraude.  
<https://www.paypal-community.com/t5/Fraude/Fui-victima-de-una-Estafa/td-p/1780133?profile.language=es-mx>
- Peña, C. (2017). El derecho y las tecnologías de la información. Informática jurídica y Derecho Informático. Universidad de Palermo-Facultad de Ingeniería  
<https://www.palermo.edu/ingenieria/downloads/pdfwebc&T8/8CyT05.pdf>

Tatiana Álvarez Urrego  
Daniela Vélez Velásquez  
Eliana Caro Suaza

- Peralta, M.L. y Roa, E.E. (2020). *El impacto del delito cibernético en las operaciones de comercio electrónico en Colombia* [Tesis de pregrado, Universidad de Córdoba].  
<https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/3949/EL%20IMPACTO%20DEL%20DELITO%20CIBERN%20C3%29TICO%20EN%20LAS%20OPERACIONES%20DE%20COMERCIO%20ELECTR%20C3%29NICO%20EN%20COLOMBIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Perdigón, R., Viltres, H. y Madrigal, I. (2018). Estrategias de comercio electrónico y marketing digital para pequeñas y medianas empresas. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 12(3), pp. 192-208.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rcci/v12n3/rcci14318.pdf>
- Pérez, A. (2012). *La acción de protección al consumidor*. Asuntos legales.  
<https://www.asuntoslegales.com.co/actualidad/la-accion-de-proteccion-al-consumidor-2019691>
- Pluralidad Z. (2021). Vendedora en Cali fue estafada en internet vía Mercado Libre. Portal de noticias.  
<https://pluralidadz.com/nacion/vendedora-en-cali-fue-estafada-en-internet-via-mercado-libre/>
- Pluralidad Z. (2021). Manuela Gómez es víctima de una nueva forma de estafa por redes sociales. Portal de noticias.  
<https://pluralidadz.com/tendencias/manuela-gomez-es-victima-de-una-nueva-forma-de-estafa-por-redes-sociales/>
- Pluralidad Z. (2021). No se deje engañar: estafadores están en búsqueda de beneficiarios de Ingreso Solidario. Portal de noticias.  
<https://pluralidadz.com/economia/ingreso-solidario-estafadores-beneficiarios/>
- Prete, A., y Redon, S. (2020). Las redes sociales on-line: Espacios de socialización y definición de identidad. *Psicoperspectivas Individuo y Sociedad*, 19(1), pp. 1 - 11.  
<https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718->

- [69242020000100086&script=sci\\_arte  
xt&tlng=e](https://www.confecamaras.org.co/noticias/744-camaras-de-comercio-y-policia-nacional-analizan-acciones-de-proteccion-a-empresarios-y-comerciantes-de-todo-el-pais)
- Red de cámaras de comercio - Confecámaras. (2020). *Cámaras de Comercio y Policía Nacional analizan acciones de protección a empresarios y comerciantes de todo el país.* <https://www.confecamaras.org.co/noticias/744-camaras-de-comercio-y-policia-nacional-analizan-acciones-de-proteccion-a-empresarios-y-comerciantes-de-todo-el-pais>
- Ríos, A. (2014). Análisis y perspectivas del comercio electrónico en México. *Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 11(1), pp. 97-121. <https://www.redalyc.org/pdf/823/82332932006.pdf>
- Safatle, P. (2020). *Increíble estafa a un comerciante a través de Mercado Libre: le robaron un iPhone y 62 mil pesos.* Infobae. [https://www.infobae.com/sociedad/politicas/2020/07/27/increible-estafa-a-un-comerciante-a-traves-de-mercado-](https://www.infobae.com/sociedad/politicas/2020/07/27/increible-estafa-a-un-comerciante-a-traves-de-mercado-libre-le-robaron-un-iphone-y-62-mil-pesos/)
- [libre-le-robaron-un-iphone-y-62-mil-pesos/  
http://www.thomasschultz.org/SchultzPhD.pdf](http://www.thomasschultz.org/SchultzPhD.pdf)
- Schultz, T (2005). *Réguler le commerce électronique par la résolution des litiges en ligne.* Facultades Universitarias Notre Dame de la Paix. <http://www.thomasschultz.org/SchultzPhD.pdf>
- Silva, R. (2009). BENEFICIOS DEL COMERCIO ELECTRÓNICO. PERSPECTIVAS, (24), pp. 151-164. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942160008.pdf>
- Superintendencia de Industria y Comercio (2014). 28 de junio de 2014. <https://www.sic.gov.co/noticias/superindustria-condena-judicialmente-a-avianca-por-desconocer-derecho-de-retracto>
- Taque, M. (2011). Delito en el comercio electrónico. Fragmento de la Ponencia presentada en las 12as. Jornadas Académicas del Instituto de Derecho Informático. <http://revistaderecho.um.edu.uy/wp-content/uploads/2012/12/Pecoy->

[Taques-Delito-en-el-comercio-electronico.pdf](#)

Tu Queja Suma. (2021). Reclamos. Dafiti estafadores. [Portal de denuncias]  
<https://tuquejasuma.com/dafiti/reclamos/dafiti-estafadores-1940162>

Urueña, A., Ferrari, A., Blanco, D., y Valdecasa, E. (2011). Las redes sociales en internet. Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la SI, ONTSI.  
[https://www.ontsi.red.es/sites/ontsi/files/redes\\_sociales\\_documento\\_0.pdf](https://www.ontsi.red.es/sites/ontsi/files/redes_sociales_documento_0.pdf)

Velandia, J.A. (2019). El delito informático en el marco jurídico Colombiano y el derecho comparado: caso de la transferencia no consentida de activos [Monografía de investigación]. Universidad Externado de Colombia, Facultad de derecho.  
[https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/2728/GUAAA-spa-2019-El\\_delito\\_informatico\\_en\\_el\\_marco\\_juridico\\_colombiano\\_y\\_el\\_derecho\\_comparado;sequence=1](https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/2728/GUAAA-spa-2019-El_delito_informatico_en_el_marco_juridico_colombiano_y_el_derecho_comparado;sequence=1)

World Legal Corporation. (2021). Datos informáticos en Colombia.

<https://www.worldlegalcorp.com/blog/delitos-informaticos-en-colombia/>