















documentos en general, así como de aparatos y equipos informáticos de todo tipo utilizados por el infractor.

### **3 Derecho de retracto, solución de conflictos y protección de datos personales**

Únicamente en los siguientes casos, el consumidor o usuario no podrá ejercer su derecho de retracto:

- a) Cuando los artículos hayan sido elaborados de acuerdo a las especificaciones provistas por el consumidor o usuario o cuando aquéllos hayan sido personalizados;
- b) En casos de productos que por sus características no puedan ser devueltos o que se deterioren rápidamente;
- c) Si lo adquirido son grabaciones de audio, video o el software cuyas envolturas han sido abiertas por el consumidor o usuario, salvo que su contenido fuera distinto al indicado en la envoltura;
- d) Cuando lo adquirido sean periódicos o revistas;
- e) Por el alojamiento, transporte, servicio de banquetes y los servicios recreativos programados para una fecha específica; salvo que mediare una notificación de retractación, con un mínimo de 5 (cinco) días hábiles de antelación; y,
- f) En casos de contratos de seguro de viaje y equipaje, así como otros contratos de seguro de corta duración.

Es importante destacar que la ley obliga al Ministerio de Industria y Comercio, como Autoridad de Aplicación, promover la conciliación, la mediación y cualquier otro medio alternativo para la resolución de conflictos, en lugar de la vía judicial, lo cual agiliza las transacciones comerciales electrónicas.

Con referencia a la protección de datos personales, la ley tipifica como infracción muy grave el uso de datos personales para fines distintos a los indicados y, en todo momento, ley y decreto reglamentario, refieren a dicha protección, imponiendo al proveedor, no solo el deber de establecer mecanismo de protección adecuados, sino de informar al consumidor las políticas de privacidad y el nivel de seguridad utilizado para la protección de sus datos personales.

Con relación a la protección de datos personales, ésta sería la única materia pendiente que las autoridades nacionales tienen con los habitantes de la Sociedad de la Información paraguaya.

Las leyes de protección de datos se remontan a los años 2001 y 2002 y el principal escollo que presentan es el hecho de que, por haber sido promovidas por entidades de gestión de cobros, las mismas se concentran de manera excesiva en datos patrimoniales, tanto en su difusión, como en su cancelación y rectificación, dejando de lado a otros datos personales tan sensibles como los patrimoniales, que, al final de cuentas, serán valorados por los Jueces y Magistrados de la República, como ocurrió en el año 2013, cuando la Corte Suprema de Justicia, resolvió en el caso: *Acción de Inconstitucionalidad en el juicio: Defensoría del Pueblo c/ Municipalidad de San*



*Lorenzo s/ amparo. Año 2008 – N° 1054*<sup>10</sup>. En dicha oportunidad y, el máximo tribunal del país, tuvo que realizar su propia clasificación jurisprudencial de datos personales, a falta de legislación puntual.

Esta infracción *muy grave* relacionada con el uso de los datos personales para fines distintos a los indicados, quedaría, finalmente, en aguas de borraja, en tanto y en cuanto la legislación paraguaya sobre la materia no se normalice en consonancia con las tendencias de la región.

#### **4 Dinero electrónico y EMPES**

Por Resolución N° 6 del 13 de marzo de 2014, el Banco Central del Paraguay reguló el uso del dinero electrónico o “monedero electrónico”, a través de empresas de telefonía celular, creando las Entidades de Medios Electrónicos de Pago o EMPES, las que constituyen un perfecto complemento para las operaciones de comercio electrónico.

Algunas características del dinero electrónico, que aportan conveniencia, son que éste es generado y almacenado en un dispositivo electrónico o en un sistema informático y es utilizable a través de servicios de telecomunicaciones, tales como: teléfono móvil, Internet u otros dispositivos de acceso o equipos similares; el dinero electrónico es aceptado como medio de pago por personas físicas o jurídicas distintas a la EMPE y por esta misma, además de ser proveído por un importe igual al de los fondos recibidos. Deducidas las comisiones y otros cargos legalmente aplicables; finalmente, el dinero electrónico es reconvertible a dinero en efectivo por la EMPE, en cualquier momento, según el valor almacenado electrónicamente, no constituye depósito bancario y no genera intereses. El valor monetario del dinero electrónico solo podrá estar expresado en moneda nacional (Guaraní-Gs.).

Las operaciones con dinero electrónico permitidas son: conversión, reconversión, pagos, transferencias electrónicas no bancarias y otros servicios autorizados por el Banco Central del Paraguay.

Si bien es cierto que el titular solo podrá tener una cuenta de dinero electrónico por cada EMPE, perfectamente identificada, el saldo no podrá superar, en ningún momento, el equivalente a 40 jornales mínimos diarios, de conformidad con normas de la Secretaría de Prevención de Lavado de Dinero o Bienes.

Esta disposición no constituye, de ningún modo, una limitación, sino que por el contrario, solamente intenta estar en consonancia con el ordenamiento nacional en materia de prevención del lavado de dinero, a la vez que fomenta la inclusión financiera de más personas, por lo que, en caso que el titular de una cuenta en una EMPE desee realizar transacciones de mayor volumen, necesariamente deberá habilitar una cuenta dentro del sistema bancario nacional, a la que podrá acceder, incluso, a través de medios telemáticos.

---

<sup>10</sup> Texto completo en la página web oficial de la Corte Suprema de Justicia: <http://www.csj.gov.py/jurisprudencia/>

## 5 Reflexiones finales

Los avances legislativos que ha venido experimentando el Paraguay a partir del año 2010, han servido para apuntalar, no solo la economía del país, sino la imagen misma de un territorio que, años atrás, era desconocido para inversionistas. Ejemplos como los de la Ley de Comercio Electrónico, denotan la intención de que el país quiere modernizarse y entrar de lleno a “las grandes ligas”. Estos esfuerzos complementan la actividad privada, en beneficio de toda la población.

Cada avance significativo es un paso más que se da en pro de la integración, a pesar de las fallas que algunos mecanismos de integración han tenido en la historia reciente.

El comercio electrónico y su regulación son peldaños que forman la escalera de la Sociedad de la Información sólida, segura y activa y que, desgraciadamente, sin educación permanente, a partir de los niveles escolares más básicos, nunca va a terminar de despegar.

## Referencias

1. Página web oficial del Ministerio de Industria y Comercio: [www.mic.gov.py](http://www.mic.gov.py)
2. Página web oficial de REDIEX: [www.rediex.gov.py](http://www.rediex.gov.py)
3. Página web oficial de la Dirección de Firma Digital y Comercio Electrónico del MIC: [www.acraiz.gov.py](http://www.acraiz.gov.py)
4. Página web de la Cámara Paraguaya de Comercio Electrónico: [www.capade.org.py](http://www.capade.org.py)
5. Página web oficial del Banco Central del Paraguay: [www.bcp.gov.py](http://www.bcp.gov.py)
6. Página web oficial de la Secretaría de Prevención del Lavado de Dinero o Bienes: [www.seprelad.gov.py](http://www.seprelad.gov.py)
7. Página web oficial de la Corte Suprema de Justicia del Paraguay: [www.csj.gov.py](http://www.csj.gov.py)
8. Página web del diario español EL MUNDO: [www.elmundo.es](http://www.elmundo.es)
9. Página web de Lexogoly-ACC: [www.lexology.com](http://www.lexology.com)
10. Página web de Berkemeyer Attorneys & Counselors: [www.berke.com.py](http://www.berke.com.py)
11. Página web oficial de la Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: [www.senatic.gov.py](http://www.senatic.gov.py)
12. Portal de información legislativa de Alianza Consultores: [www.leyes.com.py](http://www.leyes.com.py)
13. Página web oficial de la Honorable Cámara de Senadores de la República del Paraguay: [www.senado.gov.py](http://www.senado.gov.py)

## Apéndice

### **Obligaciones de los Proveedores de Bienes y Servicios, de Servicios de Intermediación, de Alojamiento de Datos, de Enlace y de Copia Temporal, por vía electrónica, previstas por la Ley 4868/2013:**

**Artículo 7°.- Información.** El Proveedor de Bienes y Servicios por vía electrónica a distancia estará obligado, sin perjuicio de las disposiciones establecidas en la normativa de Defensa del Consumidor, a poner a disposición de los destinatarios del

servicio y la autoridad de aplicación de forma permanente, fácil, directa y gratuita, la siguiente información:

1. denominación social, el domicilio, el nombre de el o los propietarios, la dirección electrónica y números de teléfono;
2. el nivel de seguridad y la política de privacidad utilizado para la protección permanente de los datos personales;
3. copia electrónica del contrato;
4. en el caso que determinada actividad esté sujeta a un régimen de autorización, licencia, habilitación previa o similar, los datos de la misma así como la referencia de la autoridad de control competente;
5. características del producto o servicio ofrecido de acuerdo a su naturaleza;
6. el modo, plazo, las condiciones y la responsabilidad por la entrega del producto o realización del servicio;
7. el plazo, extensión, características y condiciones de la garantía del producto cuando ello corresponda;
8. el procedimiento para la cancelación del contrato y el completo acceso a los términos del mismo, antes de la confirmación del contrato;
9. procedimiento para devolución, cambio, política de reembolso, indicando plazo y cualquier otro requisito que derive del mencionado proceso;
10. el precio del producto o servicio, moneda, modalidades de pago, valor final, costo del flete, y cualquier otro costo relacionado con la contratación;
11. las advertencias sobre posibles riesgos del producto;
12. el Proveedor de Bienes y Servicios deberá otorgar al Consumidor o Usuario, en forma clara, precisa y de fácil acceso, los medios técnicos para identificar y corregir errores en la introducción de datos, antes de efectuar la transacción. Además, un mecanismo de confirmación expresa de la decisión de efectuar la transacción, a los efectos de que el silencio del Consumidor no sea considerado como consentimiento; y,
13. el Proveedor deberá indicar al Consumidor, en su sitio de Internet, la legislación de Defensa del Consumidor aplicable al mismo y la dirección electrónica de la Autoridad de Aplicación de la presente Ley.

**Artículo 8º.- Error en las comunicaciones electrónicas.** Cuando una persona física cometa un error al introducir los datos de una comunicación electrónica intercambiada con el sistema automatizado de mensajes de otra parte y dicho sistema no le brinde la oportunidad de corregir el error, esa persona, o la parte en cuyo nombre ésta haya actuado, tendrá derecho a retirar o retractarse de la parte de la comunicación electrónica en que se produjo dicho error, si:

1. la persona, o la parte en cuyo nombre haya actuado esa persona, notifica a la otra parte el error tan pronto como sea posible después de haberse percatado de éste y le indica que lo ha cometido; y si
2. la persona, o la parte en cuyo nombre haya actuado esa persona, no ha utilizado los bienes o servicios recibidos, ni ha obtenido ningún beneficio adicional, si los hubiere.

**Artículo 9°.- Obligación de los Proveedores de Servicios de Intermediación.** Los Proveedores de Servicios de Intermediación consistentes en la prestación de servicios de acceso a Internet, estarán obligados, sin perjuicio de las disposiciones vigentes sobre los Servicios de Acceso a Internet y Transmisión de Datos establecidas por la Autoridad Competente, a:

1. informar a sus clientes de forma permanente, fácil, directa y gratuita, sobre los diferentes medios de carácter técnico que aumenten los niveles de la seguridad de la información y permitan, entre otras cosas, la protección frente a virus informáticos y programas espía, y la restricción de los correos electrónicos no solicitados;
2. informar sobre las herramientas existentes para el filtrado y restricción del acceso a determinados contenidos y servicios no deseados en Internet o que puedan resultar nocivos para la niñez y la adolescencia. Esta obligación de información se tendrá por cumplida si el correspondiente Proveedor incluye la información exigida en su página o sitio principal de Internet.
3. suspender el acceso a un contenido o servicio cuando un órgano competente, en ejercicio de las competencias que legalmente tenga atribuidas, requiera que se interrumpa la prestación de un servicio o que se retire algún contenido que vulnere lo dispuesto en el Artículo 6°.

**Artículo 10.- Deber de retención de datos de tráfico relativos a las comunicaciones electrónicas.** Los proveedores de servicios de intermediación y los proveedores de servicios de alojamiento de datos deberán almacenar los datos de conexión y tráfico generados por las comunicaciones establecidas durante la prestación de un servicio, por un período mínimo de 6 (seis) meses, en los términos establecidos en este artículo. Para el cumplimiento de lo dispuesto en este artículo, los datos serán almacenados únicamente a los efectos de facilitar la localización del equipo terminal empleado por el usuario para la transmisión de la información. Los proveedores de servicios de alojamiento de datos deberán almacenar sólo aquellos datos imprescindibles para identificar el origen de los datos alojados y el momento en que se inició la prestación del servicio. No podrán utilizar los datos almacenados para fines distintos a los que estén permitidos por la ley, y deberán adoptar medidas de seguridad apropiadas para evitar su pérdida o alteración y el acceso no autorizado a los mismos.

**Artículo 11.- Responsabilidad de los Proveedores de Servicio de Intermediación.** Cuando se preste un servicio de intermediación, donde los datos son facilitados por el destinatario del servicio, el proveedor del servicio no será considerado responsable por la información transmitida, siempre y cuando:

1. la transmisión no fuera originada por ellos;
2. no hubiesen modificado los datos; o,
3. no hubiesen realizado la selección de los datos o de los destinatarios de dichos datos.

El presente artículo no afectará a la posibilidad de que un tribunal o autoridad administrativa exija al proveedor poner fin a una infracción o que la impida. No se entenderá por modificación la manipulación estrictamente técnica de los archivos que alberguen los datos, cuando ella tenga lugar durante su transmisión.

**Artículo 12.- Responsabilidad de los proveedores de servicio de alojamiento de datos.** Cuando se preste el servicio de almacenamiento de datos facilitados por el destinatario del servicio, el proveedor no será responsable de los datos almacenados a petición del destinatario, siempre y cuando el destinatario del servicio no actúe bajo la autoridad o control del proveedor y a condición de que:

1. el proveedor no tenga conocimiento de que la actividad o la información es ilícita; o,
2. en cuanto tenga conocimiento de ello, el proveedor actúe con prontitud para retirar los datos o hacer que el acceso a ellos sea razonablemente bloqueado.

**Artículo 13.- Responsabilidad de los proveedores de enlace.** Los proveedores de enlace no serán responsables por la información que dirijan a los destinatarios de sus servicios, siempre que:

1. no tengan conocimiento efectivo de la actividad o la información que remiten es ilícita o lesiona bienes y derechos de terceros; o,
2. cuando tomen conocimiento de la situación, actúen con diligencia para suprimir o inutilizar el enlace correspondiente.

Se entenderá que el proveedor tiene el conocimiento efectivo a que se refiere el inciso 1), cuando un órgano competente haya declarado la ilicitud de los datos, ordenado su retirada o que se imposibilite el acceso a los mismos o se hubiera declarado la existencia de la lesión y el proveedor conociera la correspondiente resolución; sin perjuicio de los procedimientos de detección y retiro de contenidos que los proveedores apliquen en virtud de acuerdos voluntarios y de otros medios de conocimiento efectivo que pudieran establecerse. La exención de responsabilidad establecida en el presente artículo no operará en el supuesto de que el destinatario del servicio actúe bajo la dirección, autoridad o control del proveedor que facilite la localización de esos contenidos.

**Artículo 14.- Responsabilidad de los proveedores de servicio de copia temporal.** Los proveedores de servicio de copia temporal, no serán responsables por el contenido de los datos ni por la reproducción temporal de los mismos si:

1. no modifican la información;
2. permiten el acceso a ella sólo a los destinatarios que cumplan las condiciones impuestas a tal fin, por el destinatario cuya información se solicita;
3. retiran la información que hayan almacenado o hacen imposible el acceso a ella, en cuanto tengan conocimiento efectivo de cuanto sigue:
  - 3.1 que ha sido retirada del lugar de la red en que se encontraba inicialmente;

- 3.2 que se ha imposibilitado el acceso a ella; o,
- 3.3 que un tribunal o autoridad competente ha ordenado retirarla o impedir que se acceda a ella.

**Artículo 15.- De las medidas tecnológicas de los proveedores de servicio de intermediación.** Todo proveedor de servicio de intermediación debe contar con los mecanismos tecnológicos necesarios para:

- 1. bloquear la oferta de servicios de cualquier proveedor cuando así le sea ordenado por una autoridad competente, ya sea en ejercicio de medidas cautelares o en ejecución de resoluciones firmes;
- 2. brindar asesoría e información a los usuarios y consumidores de servicios; y,
- 3. la recepción y tramitación de quejas.

**Artículo 16.- Derechos de Propiedad Intelectual.** En el caso que algún contenido sea divulgado o hecho público en violación a los Derechos de Propiedad Intelectual de algún tercero, éste podrá solicitar a los proveedores que han hecho posible esta divulgación, que los mismos retiren dicho contenido de la red de Internet. Todos los proveedores deberán establecer un mecanismo de retiro de la red de contenidos que violen las disposiciones legales referentes a Derechos de Autor y Derechos Conexos, así como los de Propiedad Industrial. Este mecanismo debe ser público y accesible a cualquier usuario.

**Artículo 17.- Derecho de reembolso por variación entre lo ofertado y lo recibido.** Todos los proveedores de bienes y servicios deberán establecer un mecanismo de reembolso del dinero pagado por el consumidor o usuario, en caso que el mismo no recibiera el producto o servicio publicitado en el tiempo, cantidad y calidad prometidos, siempre y cuando ejerza este derecho a través del reclamo, en un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles de recibidos los bienes o servicios. Este mecanismo debe ser público y accesible a cualquier usuario. La presente disposición no limita, disminuye ni excluye las responsabilidades penales que pudieran surgir por el actuar del proveedor.

**Artículo 18.- Notificación de una infracción a derechos de terceros.** Se entenderá que se tiene conocimiento efectivo de una infracción a derechos de terceros cuando se reciba una notificación de la infracción en virtud de la presente ley, de parte de un órgano competente, ya sea administrativo o judicial, que haya declarado la ilicitud de los datos, ordenado su retiro o que se imposibilite el acceso a los mismos; y el prestador conociera la correspondiente resolución; sin perjuicio de los procedimientos de detección y retiro de los contenidos, que los prestadores apliquen en virtud de acuerdos voluntarios u otros medios de conocimiento efectivo que pudieran implementarse.

**Artículo 19.- Designación de representante y procedimiento de notificación de alegaciones de infracciones o lesiones a derechos de terceros.** La limitación a las responsabilidades establecidas en la presente ley, sólo podrán ser invocadas por los Proveedores de Bienes y Servicios si

1. los mismos han designado un representante para la recepción de notificaciones de reclamos por infracción a derechos de terceros y permiten el contacto con el Representante a través de su servicio, incluyéndolo en su sitio web en una ubicación accesible al público; y,
2. proporcionando a la Autoridad de Aplicación de la presente ley el nombre, dirección, teléfono y correo electrónico del representante, así como cualquier otra información que dicha autoridad pudiera considerar pertinente requerir, constituyendo éste un domicilio especial y procesal a los efectos de la aplicación de la presente ley.

**Artículo 20.- Régimen jurídico.** Las comunicaciones comerciales y las ofertas promocionales por vía electrónica se regirán por la presente ley, sin perjuicio de las otras leyes aplicables a la materia.

**Artículo 21.- Identificación de las comunicaciones comerciales, ofertas promocionales y concursos por vía electrónica.** Las comunicaciones comerciales realizadas por vía electrónica deberán ser claramente identificables como tales, en el inicio de las mismas, así como la persona física o jurídica en nombre de la cual se realizan.

**Artículo 22.- Obligación de los proveedores de bienes y servicios.** Los proveedores de bienes y servicios deberán ofrecer al consumidor o usuario la posibilidad de oponerse a la utilización de sus datos con fines promocionales, mediante un procedimiento sencillo y gratuito, tanto en el momento de la recolección de los datos, como en cada una de las comunicaciones comerciales que le dirija.