

**Pontificia Universidad Católica del Perú**

**Facultad de Derecho**



**Programa de Segunda Especialidad en Derecho de Protección al Consumidor**

**Problemática de las personas invidentes en el acceso al e-commerce en el Perú**

**Trabajo Académico para optar el título de Segunda Especialidad en Derecho de  
Protección al Consumidor**

**AUTOR**

Miguel Angel Tello Flores

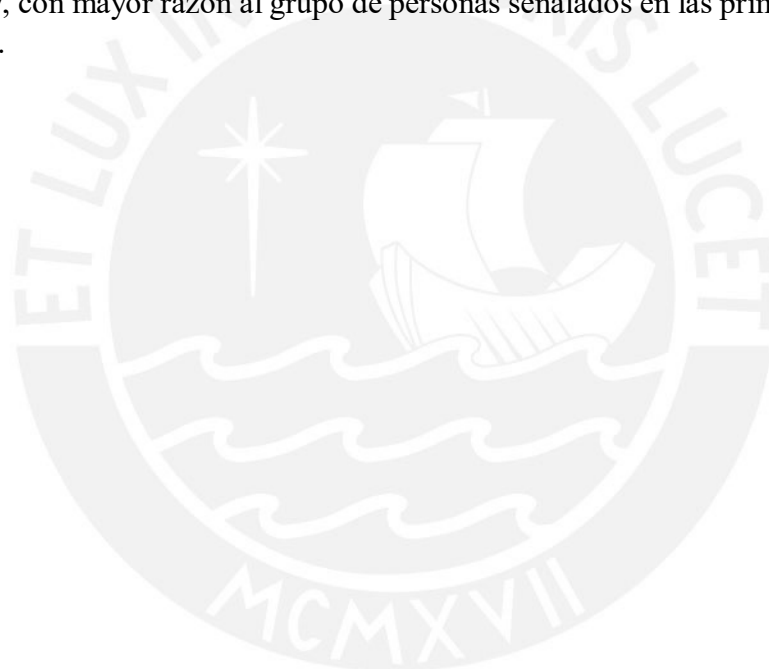
**ASESOR:**

Moises Arturo Rejanovinschi Talledo

**2019**

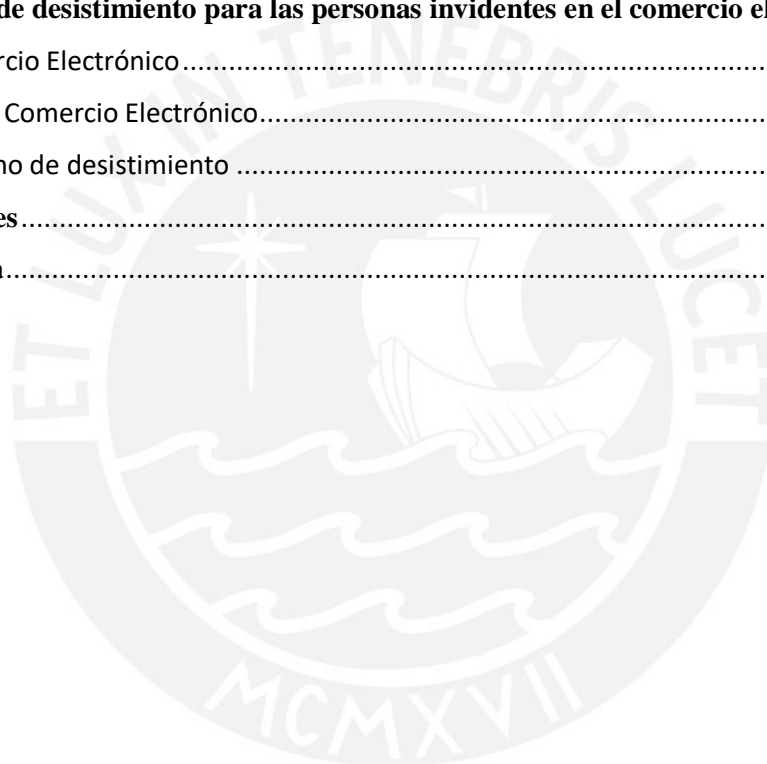
## **1. Resumen**

El presente artículo versa sobre las complicaciones que tienen las personas invidentes para acceder a páginas web que ofertan productos a consumidores (B2C), en el denominado e-commerce o comercio electrónico. De este modo observamos cómo este grupo de personas se encuentra marginado de poder acceder adecuadamente al disfrute de las ofertas *on line*, desprotegiendo sus derechos como posibles consumidores, al no medirse el grado de accesibilidad de las páginas web que ofrecen estos productos (WCAG). En las líneas posteriores se realiza un análisis normativo comparado entre dos legislaciones distintas a la nuestra, se ahonda entre los estándares internacionales de la Accesibilidad Web (W3C), entre otros métodos. Del mismo modo, advertimos la necesidad de legislar el derecho de desistimiento para el comercio electrónico en nuestro ordenamiento, dado que esta carencia tiene desprotegido al grueso de consumidores en nuestro país y, con mayor razón al grupo de personas señalados en las primeras líneas del presente ítem.



## Índice

<b>1. Resumen</b> .....	2
<b>2. Introducción</b> .....	4
<b>3. Análisis comparado entre las legislaciones española, colombiana y peruana</b> .....	8
<b>4. Los estándares de accesibilidad en el diseño web: Los lectores de pantalla, los parámetros W3C y el caso ConveRTIC</b> .....	25
4.1 Lectores de Pantalla .....	25
4.2 Pautas de Accesibilidad Web .....	28
<b>5. El derecho de desistimiento para las personas invidentes en el comercio electrónico</b> .....	32
5.1 El Comercio Electrónico .....	32
5.2 Tipos de Comercio Electrónico .....	33
5.3 El derecho de desistimiento .....	34
<b>6. Conclusiones</b> .....	38
<b>7. Bibliografía</b> .....	40



## **2.Introducción**

En los últimos años, el acceso a Internet ha alcanzado cantidades estratosféricas a nivel mundial, alcanzando la cifra de 3,800 millones de personas que cuentan con disponibilidad para navegar en la red<sup>1</sup>. Del mismo modo, actualmente en nuestro país el 48.7% de la población de seis a más años de edad tiene acceso a Internet<sup>2</sup>. Esta proliferación de acceso a la red ha tenido como resultado la apertura de muchas opciones de negocio en línea, siendo uno de ellos el comercio electrónico.

Uno de los eventos más significativos de comercio electrónico a nivel mundial es el denominado *Cyber Monday*, el cual es una suerte de pariente cibernético del *Black Friday*<sup>3</sup>. Ambos eventos representan enormes ganancias para los proveedores de productos o servicios en línea alrededor del mundo. Así, durante el año 2018 se llegó a facturar 14,000 millones de dólares por ventas en línea durante los citados eventos<sup>4</sup>.

En nuestro país, el evento más prestigioso y relevante de promoción de compras en línea se denomina *Cyber Days*. Este evento se encuentra bajo la organización de la Cámara de Comercio de Lima. Para aquel que no se encuentre familiarizado con este término, los *Cyber Days* “*son las más importantes campañas de ofertas online que se desarrollan en nuestro país (...) participan las más importantes empresas eCommerce con presencia en el mercado peruano. Se realizan tres (3) ediciones en el año, en ciertas fechas estratégicas, generalmente en los meses de Abril, Julio y Noviembre. Las empresas participantes, a través de sus portales eCommerce presentan sus principales líneas de productos o servicios con sus más atractivas promociones*”<sup>5</sup>. Asimismo, acorde a un

---

<sup>1</sup> Diario ABC “*El 51% de la población mundial ya cuenta con internet*”. Versión on line. Fecha de visita: 17 de agosto de 2019.

[https://www.abc.es/tecnologia/redes/abci-51-por-ciento-poblacion-mundial-cuenta-acceso-internet-201906181500\\_noticia.html](https://www.abc.es/tecnologia/redes/abci-51-por-ciento-poblacion-mundial-cuenta-acceso-internet-201906181500_noticia.html)

<sup>2</sup> Diario Perú 21 “*Día mundial de la Internet: ¿En qué situación se encuentra el uso de Internet en el Perú?*” Versión on line. Fecha de visita: 17 de agosto de 2019.

<https://peru21.pe/tecnologia/dia-mundial-internet-situacion-encuentra-internet-peru-478667-noticia/>

<sup>3</sup> El *Black Friday* se originó en Estados Unidos entre las décadas de 1960 y 1970. Se celebra un día después de la festividad del día de acción de gracias. Es decir, no es nativamente cibernético; a diferencia del *Cyber Monday*.

<sup>4</sup> Diario El Comercio “*¿Qué es el Cyber Monday y en qué se diferencia del Black Friday?*” Versión on line. Fecha de visita: 17 de agosto de 2019.

<https://elcomercio.pe/mundo/actualidad/cyber-monday-diferencia-black-friday-noticia-581369>

<sup>5</sup> Portal web *Cyber Days*. “*¿Qué son los Cyber Days Perú?*” Versión on line. Fecha de visita: 16 de agosto de 2019.

<https://www.cyberdays.pe/blog/que-son-los-cyberdays-peru>

estudio de comercio en línea a cargo de la Asociación Interactive Advertising Bureau Perú (IAB)<sup>6</sup>, “5.1 millones de peruanos han comprado en un canal online durante el año 2017 (...) Esta cifra representa a un 31% de peruanos que realizan operaciones digitales con regularidad”.<sup>7</sup>

En el párrafo precedente se mencionó a la Cámara de Comercio de Lima, toda vez que la misma ofrece otorgar un distintivo a los proveedores oficiales del evento, el cual se conoce como “Sello de Empresa Certificada”. El portal web oficial de *Cyber Days* señala al respecto que “(los) comercios oficiales han aceptado cumplir con un Reglamento de Participación y se han comprometido a brindar un servicio con los más altos estándares de calidad para sus clientes (...) Al visualizar el **Sello de Empresa Certificada**, tendrás la confianza de que el comercio que lo porta es un comercio oficial y está comprometido a brindarte una experiencia de compra segura y satisfactoria.”.

Pero, ¿será realmente satisfactoria para todo tipo de consumidor la experiencia de compra en línea? ¿Se habrán previsto los mecanismos necesarios en cuanto a programación y diseño de página para asegurar que no quede ningún grupo relegado de poder disfrutar del evento principal de comercio electrónico en nuestro país? Concretamente nos referimos a las personas con discapacidad en nuestro país. Según el censo nacional 2017, existen 3'051.612 personas con discapacidad permanente, lo cual representa un 10% de nuestra población total<sup>8</sup>. Asimismo, el 48.3% del total señalado precedentemente sufre de alguna discapacidad visual<sup>9</sup>, lo cual nos lleva a reflexionar acerca del colectivo de

---

<sup>6</sup> Asociación cuya sede principal se ubica en la ciudad de NY, USA y que agrupa a las empresas relacionadas con la publicidad interactiva en los principales mercados del mundo. Desde 1996, es responsable de fomentar el uso de Internet como herramienta de comunicación para las marcas e incentivarlas a aprovechar la efectividad de la publicidad en línea. IAB tiene presencia en más de 44 países a nivel mundial y en nuestra región está en: México, Brasil, Uruguay, Colombia, Argentina, Ecuador, Chile y Perú. (Información recaída en la sección *Sobre IAB* de su portal web).

<sup>7</sup>Diario Punto Edu “Informe PuntoEdu sobre comercio electrónico y ciberseguridad” Versión on line. Fecha de visita: 15 de agosto de 2019. <https://puntoedu.pucp.edu.pe/noticias/informe-puntoedu-sobre-comercio-electronico-y-ciberseguridad/>

<sup>8</sup> Diario El Comercio “Inclusión a medias: situación de personas con discapacidad en el Perú es desconocida”. Fecha de visita: 15 de agosto de 2019. <https://elcomercio.pe/peru/inclusion-medias-situacion-personas-discapacidad-peru-desconocida-noticia-574417>

<sup>9</sup> Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social “Diagnóstico sobre la situación de las personas con discapacidad en el Perú” Versión on line. Fecha de visita: 15 de agosto de 2019.

personas invidentes en nuestro país y si es que son excluidos de gozar de los beneficios del comercio electrónico en comparación con el resto de peruanos.

Como podremos apreciar en las líneas venideras, nuestra legislación respecto a las personas con discapacidad y su relación con el comercio electrónico es escasa. A cuenta de ahondar en el capítulo siguiente del presente artículo, podemos señalar entre las normas más relevantes las siguientes: (i) Ley N° 29973 – Ley General de la Persona con Discapacidad-, la misma que dispone en su artículo 3° los derechos de las personas con discapacidad. (ii) Ley N° 28530- Ley de Promoción de Acceso a Internet para Personas con Discapacidad y de Adecuación del Espacio Físico en Cabinas Públicas de Internet-, la cual menciona en su artículo 3° que las personas jurídicas que presten algún servicio a los consumidores a través de páginas web deben incorporar en las mismas opciones de acceso para personas con discapacidad. (iii) Del mismo modo, encontramos el artículo 58.2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor- Ley N° 29571-, el cual hace mención al derecho que posee el consumidor, inclusive en el plano del ecommerce, respecto a prácticas comerciales agresivas. Es necesario que se tomen las medidas correspondientes para cubrir las demandas del colectivo en análisis. En ese orden de ideas, el Indecopi viene trabajando en una propuesta normativa para realizar modificaciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor y tutelar a mayor profundidad el comercio electrónico<sup>10</sup>; sin embargo, a la fecha aún no se han concretizado las mismas. A lo largo del presente artículo, veremos que existe una imperiosa necesidad de regular derechos del consumidor en el plano del comercio electrónico y en pro de lograr plena accesibilidad web para las personas invidentes.

En esta circunstancia, se hace necesario aplicar técnicas de accesibilidad en la elaboración de nuestra legislación. La Accesibilidad por sí misma, puede ser definida como el “tener acceso, paso o entrada a un lugar sin limitación alguna por razón de deficiencia, discapacidad o minusvalía”<sup>11</sup>. De igual manera, para las Naciones Unidas, “*la accesibilidad es la situación en la que las personas con discapacidad no encuentran*

---

<http://www.midis.gob.pe/conectandofuturos/wp-content/uploads/2018/11/Milagros-Sovero-Habich-Coordinadora-de-la-Mesa-Discapacidad-y-Derechos.pdf>

<sup>10</sup> Diario Gestión “Indecopi alista norma para atender reclamos de ecommerce de empresas extranjeras”. Versión on line. Fecha de visita: 16 de agosto de 2019.

<https://gestion.pe/economia/indecopi-alista-norma-atender-reclamos-e-commerce-empresa-extranjeras-260973-noticia/>

<sup>11</sup> González, Jhon Alexander “Pautas de accesibilidad web para bibliotecas”. Buenos Aires, 2006: Alfagama Ediciones S.R.L.

*barreras exteriores para utilizar el espacio físico, para aprovechar la oferta de educación... Para enrolarse en la vida cultural y en la relación personal*"<sup>12</sup>. Pero la accesibilidad presenta como característica su capacidad de adecuación a cualquier campo, tales como los siguientes: "(i) accesibilidad urbanística: referida al medio urbano o físico; (ii) accesibilidad arquitectónica: referida a edificios públicos y privados; (iii) accesibilidad en el transporte: referida a los medios de transporte público; (iv) accesibilidad en la comunicación: referida a la información individual y colectiva"<sup>13</sup>.

Más aun en el campo cibernético, es posible hablar de *accesibilidad web*, entendiendo la misma "como la posibilidad de que un producto o servicio, basado en Internet pueda ser utilizado por el mayor número posible de usuarios, independientemente de las limitaciones propias del individuo o de las derivadas del contexto de uso"<sup>14</sup>. Para lograr este fin, como veremos en los capítulos siguientes, es necesario que el diseño de las páginas web tome en consideración estándares de accesibilidad, que permitan que las aplicaciones de apoyo, como los lectores de pantalla, puedan funcionar adecuadamente en el navegador. Precisamente, gracias a los mencionados lectores es posible realizar un análisis concreto acerca del grado de accesibilidad que puedan tener los portales web.

Lamentablemente, la mayoría de estos portales no ofrece información en formatos accesibles (braille o formato electrónico), menos aún ofrece accesibilidad a las páginas web usando lectores o magnificadores de pantalla<sup>15</sup>, tampoco sigue de manera estricta los estándares internacionales de accesibilidad web. Esta situación nefasta que deben afrontar las personas invidentes se condice con sus legítimos derechos al desarrollo y autonomía y su inclusión plena en nuestra sociedad<sup>16</sup>. Ante esta situación se hace necesaria una reforma legal que fortalezca el derecho de las personas invidentes de poder acceder a los servicios tecnológicos de manera óptima, sin que su discapacidad le impida gozar de los mismos beneficios que los demás. Del mismo modo, ante el ascenso cada vez más pronunciado del e-commerce en nuestro país, impera la necesidad de incluir el derecho al

---

<sup>12</sup> *Ibidem*.

<sup>13</sup> *Ídem*.

<sup>14</sup> *Ídem*.

<sup>15</sup> Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social "*Diagnóstico sobre la situación de las personas con discapacidad en el Perú*" Versión on line. Fecha de visita: 15 de agosto de 2019.

<http://www.midis.gob.pe/conectandofuturos/wp-content/uploads/2018/11/Milagros-Sovero-Habich-Coordinadora-de-la-Mesa-Discapacidad-y-Derechos.pdf>

<sup>16</sup> *Ibidem*.

desistimiento en comercio electrónico, dada la situación de desventaja de la que parte el consumidor con relación al proveedor de bienes o servicios en línea.

### **3. Análisis comparado entre las legislaciones española, colombiana y peruana**

La importancia de realizar un análisis comparado entre diferentes legislaciones se da principalmente debido a que gracias al mencionado análisis es posible enriquecer nuestra legislación y se hace factible bosquejar normas que busquen lograr un impacto positivo en favor del colectivo en análisis. Hemos escogido las legislaciones española y colombiana, debido al nivel de vanguardia en el que se encuentra la primera y el ejemplo de acción positiva que hemos encontrado en la segunda.

De esta manera, empezaremos con el caso español. En el país europeo encontramos tres normas principales respecto a la accesibilidad web en el comercio electrónico para personas con discapacidad visual, a saber: ley 7/1996, ley 34/2002, ley 56/2007. De manera cronológica, empezaremos señalando la Ley 7/1996 – Ley de Ordenación del Comercio Minorista (en adelante, LOCM)-, la cual regula determinados aspectos del comercio en línea, tales como los siguientes: venta a distancia, aceptación de la oferta, período de entrega del producto o servicio, el derecho al desistimiento, etcétera.

De este modo, el artículo 38° de la LOCM define la venta a distancia como *“la celebrada sin la presencia física simultánea del comprador y el vendedor, siempre que su oferta y aceptación se realicen de forma exclusiva a través de una técnica cualquiera de comunicación a distancia y dentro de un sistema de contratación a distancia organizado por el vendedor”*.<sup>17</sup>

Respecto a la aceptación de la oferta en ventas en línea, el artículo 41° de la LOCM dispone que *“la aceptación de la oferta contractual debe producirse indubitablemente. La falta de respuesta a la oferta de venta a distancia en ningún caso puede significar como aceptación”*<sup>18</sup>.

Del mismo modo, el artículo 43° de la LOCM establece el plazo relativo al período de entrega de los productos o servicios, el cual está fijado en 30 días. De igual forma, el

---

<sup>17</sup> Ídem.

<sup>18</sup> Ídem.



artículo 44º de la citada ley dispone el derecho de desistimiento, el cual no conlleva penalización alguna y no requiere motivación. Al respecto, el profesor Peguera justifica el mencionado derecho al desistimiento, toda vez que *“el consumidor no tiene la posibilidad real de ver el producto o de conocer las características del servicio antes de la celebración del contrato”*<sup>19</sup>. Agregando que *“la doctrina ha subrayado la centralidad de este elemento, el déficit de información sufrido por el destinatario final, como razón principal para justificar la atribución del derecho de desistimiento”*<sup>20</sup>. Finalmente, concluye que *“la LOCM exige que el comprador disponga como mínimo de siete días hábiles para desistir del contrato, contados a partir del momento en que recibió el bien objeto del mismo”*.<sup>21</sup>

Otra de las normas medulares en la legislación española respecto a la materia que nos concierne es la Ley 34/2002<sup>22</sup> - Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico (en adelante, LSSICE)-, la misma que incorpora en el ordenamiento español la Directiva 2000/31/CE del Consejo y Parlamento Europeo, donde *“se regulan determinados aspectos jurídicos de los Servicios de la Sociedad de la Información, en particular los relativos al comercio electrónico”*<sup>23</sup>.

Entre sus aspectos generales, la LSSICE define y/o determina lo siguiente: a los prestadores de servicios en la Sociedad de la Información, a los contratos electrónicos, la información relevante y posterior a la que se obliga el prestador y sus responsabilidades, entre otros.

Así, la LSSICE define a los prestadores de servicios como *“toda persona física o jurídica que proporciona uno de los referidos servicios de la Sociedad de la Información (...)”*

---

<sup>19</sup> Peguera Poch, Miquel “En el menú opciones, elija deshacer: el derecho a desistir del contrato electrónico” En Cotino Hueso, Lorenzo. Consumidores y Usuarios ante las nuevas tecnologías. Valencia, editorial Tirant Lo Blanch.

<sup>20</sup> *Ibidem*.

<sup>21</sup> *Ídem*.

<sup>22</sup> Ley 34/2002. Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico. España, 2002. Consulta: 16 de setiembre de 2019.

<https://www.boe.es/buscar/pdf/2002/BOE-A-2002-13758-consolidado.pdf>

<sup>23</sup> Ministerio de Economía y Empresa. Página Web de la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico (LSSI). Consulta: 16 de setiembre de 2019.

<http://www.lssi.gob.es/Paginas/index.aspx>

*Podríamos afirmar que un PSSI desarrolla tal actividad de forma habitual, con carácter profesional”<sup>24</sup>.*

Asimismo, la LSSICE regula diversos aspectos de la Sociedad de la Información, entre los cuales se incluye a los contratos electrónicos. La citada Ley dispone “*que los contratos electrónicos se regirán por lo señalado en el título IV LSSICE (sobre contratación por vía electrónica), y por los Códigos Civiles y de Comercio, aunados a las normas civiles y mercantiles sobre contratos y normas de protección al consumidor*”<sup>25</sup>. De igual manera, la LSSICE regula el tipo de información de carácter previo que debe proporcionar el proveedor del producto o servicio en línea al potencial consumidor. Así lo hace notar el artículo 10 de la citada ley, respecto a la información intrínseca del proveedor, cuando señala que “los prestadores de servicios de la sociedad de la información estarán obligados a disponer de los medios que permitan, tanto a los destinatarios del servicio como a los órganos competentes, acceder por medios electrónicos, de forma permanente, fácil, directa y gratuita, a la siguiente información: (i) su nombre o denominación social; (ii) datos de inscripción en el registro mercantil; (iii) número de identificación fiscal; entre otros.”<sup>26</sup> Además, acerca de la información relevante a ser brindada al consumidor, la LSSICE dispone los proveedores tienen “la obligación de informar de manera clara, comprensible e inequívoca, antes de que el destinatario del servicio inicie el procedimiento de contratación”<sup>27</sup>. De igual manera, la LSSICE regula el deber de información posterior al que está obligado el prestador de productos o servicios, el cual “deberá confirmar al destinatario la recepción de su petición, sea mediante un acuse de recibo vía mail al correo proporcionado por el consumidor en un plazo de veinticuatro horas siguientes a la recepción de su pedido, o bien mediante un mensaje que confirme el pedido realizado tan pronto como el destinatario haya

---

<sup>24</sup> Aparicio Vaquero, Juan “La protección de los usuarios consumidores en sus relaciones con los proveedores de contenidos y servicios en Internet” En Cotino Hueso, Lorenzo. Consumidores y Usuarios ante las nuevas tecnologías. Valencia, editorial Tirant Lo Blanch.

<sup>25</sup> Plaza Penadés, Javier “Marco general de la protección del consumidor en la contratación electrónica”. En Cotino Hueso, Lorenzo. Consumidores y Usuarios ante las nuevas tecnologías. Valencia, editorial Tirant Lo Blanch.

<sup>26</sup> Ley 34/2002. Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico. España, 2002. Consulta: 16 de setiembre de 2019.

<https://www.boe.es/buscar/pdf/2002/BOE-A-2002-13758-consolidado.pdf>

<sup>27</sup> Plaza Penadés, Javier “Marco general de la protección del consumidor en la contratación electrónica”. En Cotino Hueso, Lorenzo. Consumidores y Usuarios ante las nuevas tecnologías. Valencia, editorial Tirant Lo Blanch.

completado el procedimiento de contratación, siempre que el mismo pueda ser recibido y archivado por el destinatario”<sup>28</sup>.

Del mismo modo, acerca de la Directiva 2000/31/CE podemos señalar que la misma *“completará el ordenamiento jurídico comunitario aplicables a los servicios de la sociedad de la información, sin perjuicio del nivel de protección, en particular, de la salud pública y de los intereses del consumidor, fijados tanto en los instrumentos comunitarios como en las legislaciones nacionales que lo desarrollan”*<sup>29</sup>.

Pasando a otros aspectos generales, respecto al perfeccionamiento del contrato electrónico, el profesor Plaza nos indica que *“la perfección del contrato (...) se entiende concluido con la simple emisión de la aceptación (art 1262 CC) y no por el sistema de confirmación de la recepción de la aceptación (...) El sistema de confirmación constituye una garantía, da seguridad jurídica y certeza al proceso de contratación, además de ser una exigencia legal en la contratación dirigida a consumidores.”*<sup>30</sup>

Ampliando lo relativo al perfeccionamiento del contrato electrónico, el profesor Lopez-Tarruella nos explica que *“la directiva 2000/31 ha establecido una serie de cautelas para evitar los problemas acerca de la validez y perfeccionamiento del contrato electrónico. Los contratos de consumidores celebrados por medios electrónicos se pueden perfeccionar de dos maneras diferentes: mediante el envío de un mail al ofertante expresando la aceptación de la oferta, o rellenando el formulario de pedido que nos ofrece el empresario en una página web seguido de un click en un ícono que indica “aceptar”. En este segundo caso, el simple hecho de hacer click conllevará a la aceptación de los términos del contrato. Son los llamados click-wrap o web-wrap agreements”*<sup>31</sup>.

Finalmente, nos abocaremos a la ley 56/2007, denominado *Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información*, la cual tiene como fin eliminar las barreras que pudiesen darse en relación al uso y a la propalación de las tecnologías de la información y de las comunicaciones, buscando garantizar los derechos de los ciudadanos en la nueva sociedad de la información. La citada ley, en su artículo 2º, establece la obligación para los

---

<sup>28</sup> *Ibidem*.

<sup>29</sup> Plaza Penadés, Javier “Marco general de la protección del consumidor en la contratación electrónica”. En Cotino Hueso, Lorenzo. Consumidores y Usuarios ante las nuevas tecnologías. Valencia, editorial Tirant Lo Blanch.

<sup>30</sup> *Ídem*.

<sup>31</sup> Lopez-Tarruella, Aurelio “La protección del consumidor comunitario en la contratación por Internet”. En Temas Actuales de Derecho Comercial. Trujillo, editorial Normas Legales S.A.C.

prestadores de servicios al público de especial trascendencia económica<sup>32</sup> para que faciliten a sus usuarios un medio de interlocución telemática que permita realizar los siguientes trámites:

- a) Contratación electrónica de servicios, suministros y bienes, la modificación y finalización o rescisión de los correspondientes contratos, así como cualquier acto o negocio jurídico entre las partes, sin perjuicio de lo establecido en la normativa sectorial.
- b) Consulta de sus datos de cliente, que incluirán información sobre su historial de facturación de, al menos, los últimos tres años y el contrato suscrito, incluidas las condiciones generales si las hubiere.
- c) Presentación de quejas, incidencias, sugerencias y, en su caso, reclamaciones, garantizando la constancia de su presentación para el consumidor y asegurando una atención personal directa.
- d) Ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en los términos previstos en la normativa reguladora de protección de datos de carácter personal.

Ahora bien, respecto al tema principal del presente artículo, las 3 leyes estudiadas hasta el momento estipulan de manera específica determinadas disposiciones para asegurar la accesibilidad para personas con discapacidad. Las mismas podemos resumirlas en el siguiente cuadro.

Ley 34/2002 (LSSICE)	Ley 7/1996 (LOCM)	Ley 56/2007
<p><b>Disposición adicional quinta.</b></p> <p>Accesibilidad para las personas con discapacidad y de edad avanzada a la información proporcionada por medios electrónicos.</p> <p><u>Uno.</u> Las Administraciones públicas adoptarán las medidas necesarias para que la información disponible en sus respectivas páginas de Internet pueda ser accesible a</p>	<p><b>Disposición adicional novena.</b></p> <p>Condiciones de accesibilidad.</p> <p>Los establecimientos comerciales incluidos en el</p>	<p><b>Disposición adicional undécima.</b></p> <p>Acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías de la Sociedad de la Información. Las</p>

<sup>32</sup>Según la citada norma, tendrán la consideración de empresas que presten servicios al público en general de especial trascendencia económica, las que agrupen a más de cien trabajadores o su volumen anual de operaciones, calculado conforme a lo establecido en la normativa del Impuesto sobre el Valor Añadido, exceda de 6.010.121,04 euros.

<p>personas con discapacidad y de edad avanzada, de acuerdo con los criterios de accesibilidad (...)A partir del 31 de diciembre de 2008, las páginas de Internet de las Administraciones Públicas satisfarán, como mínimo, el nivel medio de los criterios de accesibilidad al contenido generalmente reconocidos. Las Administraciones Públicas exigirán que tanto las páginas de Internet cuyo diseño o mantenimiento financien total o parcialmente como las páginas de Internet de entidades y empresas que se encarguen de gestionar servicios públicos apliquen los criterios de accesibilidad antes mencionados (...)Las páginas de Internet de las Administraciones Públicas deberán ofrecer al usuario información sobre su nivel de accesibilidad y facilitar un sistema de contacto para que puedan transmitir las dificultades de acceso al contenido de las páginas de Internet o formular cualquier queja, consulta o sugerencia de mejora.</p> <p><u>Dos.</u> Igualmente, se promoverá la adopción de normas de accesibilidad por los prestadores de servicios y los fabricantes de equipos y "software", para facilitar el acceso de las personas con discapacidad o de edad avanzada a los contenidos digitales.</p> <p><u>Cinco.</u> Las páginas de Internet de las empresas que presten servicios al público en general de especial trascendencia económica, (...) deberán satisfacer a partir</p>	<p>ámbito de esta Ley deberán observar las normas sobre condiciones de accesibilidad y no discriminación en el acceso y utilización de los mismos, de acuerdo con lo establecido en los desarrollos de la disposición final sexta de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad y, en su caso, la normativa autonómica de aplicación.</p>	<p>Administraciones Públicas, en el ámbito de sus respectivas competencias, promoverán el impulso, el desarrollo y la aplicación de los estándares de accesibilidad para personas con discapacidad y diseño para todos, en todos los elementos y procesos basados en las nuevas tecnologías de la Sociedad de la Información.</p>
--	--	---

<p>del 31 de diciembre de 2008, como mínimo, el nivel medio de los criterios de accesibilidad al contenido generalmente reconocidos.</p> <p><u>Seis.</u> Las páginas de Internet que sirvan de soporte o canal a las redes sociales en línea, desarrolladas por entidades cuyo volumen anual de operaciones, calculado conforme a lo establecido en la normativa del Impuesto sobre el Valor Añadido, exceda de 6.101.121,04 euros, deberán satisfacer, a partir del 31 de diciembre de 2012, como mínimo, el nivel medio de los criterios de accesibilidad al contenido generalmente reconocidos.</p>		
--	--	--

Ulteriormente, continuemos con el análisis respectivo a la normativa extranjera. Esta vez indagaremos acerca de la legislación de un país de nuestro continente. Nos referimos a Colombia. Es relevante indagar acerca de la legislación de un país de nuestra región, toda vez que debido a la cercanía compartimos costumbres y problemáticas, tales como el de la accesibilidad web para personas con discapacidad. Así, las acciones positivas<sup>33</sup> que han sido promovidas por el gobierno colombiano ante la citada problemática me parecen loables y un medio a tomar en cuenta para solucionar paulatinamente las brechas de accesibilidad web comentadas a lo largo del presente artículo. De manera cronológica, podemos mencionar cuatro leyes principales en el citado país, las cuales son las siguientes: leyes número 361, 1346, estatutaria 1618, 1680.

En primer lugar, la Ley N°361- *Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones*- se pronuncia

---

<sup>33</sup>Al respecto, el Comité de Derechos Humanos al interpretar el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos señaló que "...el principio de igualdad exige algunas veces a los Estados Partes adoptar disposiciones positivas para reducir o eliminar las condiciones que originan o facilitan que se perpetúe la discriminación prohibida por el Pacto".

respecto a los derechos de las personas con limitación y estipula obligaciones estatales para con este colectivo; asimismo, plantea políticas y programas que tengan como fin la integración social del colectivo en mención, a través del Gobierno Nacional, por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Min TIC)

Posteriormente, encontramos la Ley N° 1346, mediante la cual se aprobó la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, estableciéndose el propósito de promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente; asimismo, identificar principios generales, tales como la no discriminación y la accesibilidad; indicar obligaciones generales que tengan como fin asegurar y promover el pleno ejercicio de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales de las personas con discapacidad sin sufrir ningún tipo de discriminación por ese motivo; remarcar el derecho a la igualdad y no discriminación; promover la accesibilidad de parte del Estado para adoptar medidas pertinentes para asegurar que las personas con discapacidad puedan actuar en igualdad de condiciones, con relación al transporte, información y comunicaciones, incluidos los sistemas y tecnologías de la información.

Seguidamente, encontramos la Ley Estatutaria N° 1618, por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. Así, encontramos en la citada ley que el objeto de la misma es *“garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminando toda forma de discriminación por razón de discapacidad, en concordancia con la Ley 1346 de 2009”*. Del mismo modo, podemos mencionar que la citada ley se rige por los principios de igualdad, equidad, justicia, inclusión, dignidad humana, no discriminación, accesibilidad, entre otros. Asimismo, se señalan las obligaciones del Estado para con las personas con discapacidad, haciendo énfasis en acciones positivas, tales como las siguientes: adopción de las medidas que sean necesarias para dar cumplimiento a las obligaciones adquiridas, implementar los mecanismos necesarios para implementar la participación de las personas con discapacidad en las diferentes actividades cotidianas, promover el

desarrollo de programas que ayuden al acceso a las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, en favor de las personas con discapacidad, entre otras.

Finalmente, encontramos la Ley 1680, por la cual se garantiza a las personas ciegas y con baja visión, el acceso a la información, a las comunicaciones, al conocimiento y a las tecnologías de la información y de las comunicaciones. En la citada ley se menciona que el objetivo de la misma es garantizar el acceso autónomo e independiente de las personas ciegas y con baja visión, a la información, a las comunicaciones, al conocimiento, y a las tecnologías de la información; asimismo, se mencionan principios que rigen la mencionada ley, tales como la no discriminación y la accesibilidad; del mismo modo, se hace mención a las obligaciones del Estado que garanticen el acceso autónomo e independiente a las personas invidentes y con baja visión a la información, comunicación, conocimiento, trabajo, educación y tecnologías de la información y las comunicaciones. Esta Ley es quizás la más trascendental de todas las mencionadas hasta el momento dado que en su artículo 6° ordena al Ministerio TIC la adquisición de un software lector de pantalla<sup>34</sup>, como acción positiva, para que se garantice el acceso, uso y apropiación de las tecnologías de la información y las comunicaciones a las personas con discapacidad visual total o parcial y coadyuvar con el logro de su autonomía e independencia. Del mismo modo, el artículo 7° se pronuncia respecto a la implementación del mencionado software, estipulando que el Ministerio TIC dispondrá los mecanismos que sean necesarios para la instalación del citado software en sus dependencias, establecimientos educativos públicos, instituciones de educación superior pública, bibliotecas públicas, centros culturales, aeropuertos y terminales de transporte, establecimientos carcelarios, Empresas Sociales del Estado y las demás entidades públicas o privadas que presten servicios públicos o ejerzan función pública en su jurisdicción.

---

<sup>34</sup> La citada ley define al Software lector de pantalla del siguiente modo: Tipo de software que captura la información de los sistemas operativos y de las aplicaciones, con el fin de brindar información que oriente de manera sonora o táctil a usuarios ciegos en el uso de las alternativas que proveen los computadores.



<i>Ley 361</i>	<i>Ley 1346</i>	<i>Ley Estatutaria 1618</i>	<i>Ley 1680</i>
<p><b>Artículo 2º.-</b> El Estado garantizará y velará por que en su ordenamiento jurídico no prevalezca discriminación sobre habitante alguno en su territorio, por circunstancias personales, económicas, físicas, fisiológicas, síquicas, sensoriales y sociales</p> <p><b>Artículo 44º.-</b> Para los efectos de la presente ley, se entiende por accesibilidad como la condición que permite en</p>	<p><b>Artículo 1º</b> El propósito de la presente Convención es promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente. Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.</p> <p><b>Artículo 4º</b> Obligaciones generales 1. Los Estados Partes se comprometen a asegurar y promover el pleno ejercicio de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales de las personas con</p>	<p><b>Artículo 1º.</b> Objeto. El objeto de la presente ley es garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminando toda forma de discriminación por razón de discapacidad, en concordancia con la Ley 1346 de 2009.</p> <p><b>Artículo 3º.</b> Principios. La presente ley se rige por los principios de dignidad</p>	<p><b>Artículo 1º.</b> Objeto. El objeto de la presente ley es garantizar el acceso autónomo e independiente de las personas ciegas y con baja visión, a la información, a las comunicaciones, al conocimiento, y a las tecnologías de la información y las comunicaciones, para hacer efectiva su inclusión y plena participación en la sociedad.</p> <p><b>Artículo 3º.</b> Principios. Los principios que inspiran la presente ley, se fundamentan en los artículos 3º y 9º de la Ley 1346 de 2009 la cual adoptó la Convención sobre Derechos de las Personas con</p>

<p>cualquier espacio o ambiente interior o exterior, el fácil y seguro desplazamiento de la población en general, y el uso en forma confiable y segura de los servicios instalados en estos ambientes. Por barreras físicas se entiende a todas aquellas trabas, irregularidades y obstáculos físicos que limiten o impidan la libertad o movimiento de las personas. Y por telecomunicación</p>	<p>discapacidad sin discriminación alguna por motivos de discapacidad. A tal fin, los Estados Partes se comprometen a: a) Adoptar todas las medidas legislativas, administrativas y de otra índole que sean pertinentes para hacer efectivos los derechos reconocidos en la presente Convención; b) Tomar todas las medidas pertinentes, incluidas medidas legislativas, para modificar o derogar leyes, reglamentos, costumbres y prácticas existentes que constituyan discriminación contra las personas con discapacidad; c) Tener en cuenta, en todas las políticas y todos los programas, la protección y promoción de los derechos humanos de las personas con discapacidad; d) Abstenerse de actos o prácticas que sean incompatibles con la presente Convención y velar por que las autoridades e instituciones</p>	<p>humana, respeto, autonomía individual, independencia, igualdad, equidad, Justicia, inclusión, progresividad en la financiación, equiparación de oportunidades, protección, no discriminación, solidaridad, pluralismo, accesibilidad, diversidad, respeto, aceptación de las diferencias y participación de las personas con discapacidad, en concordancia con Ley 1346 de 2009. <b>Artículo 5°.</b> Garantía del ejercicio efectivo de todos los derechos de las personas con</p>	<p>Discapacidad, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006. <b>Artículo 5°.</b> El Gobierno Nacional establecerá las políticas que garanticen el acceso autónomo e independiente de las personas ciegas y con baja visión a la información, a las comunicaciones, al conocimiento, al trabajo, a la educación y a las tecnologías de la información y las comunicaciones, en concordancia con la Ley 1346 de 2009. <b>Artículo 6°.</b> Software lector de pantalla. El Ministerio de Tecnologías de la Información y las</p>
--	---	---	---

<p>ciones, toda emisión, transmisión o recepción de señales, escrituras, imágenes, signos, datos o información de cualquier naturaleza, por hijo, radio y otros sistemas ópticos o electromagnéticos</p> <p><b>Artículo 46°.-</b> La accesibilidad es un elemento esencial de los servicios públicos a cargo del Estado y por lo tanto deberá ser tenida en cuenta por los organismos públicos o</p>	<p>públicas actúen conforme a lo dispuesto en ella; e) Tomar todas las medidas pertinentes para que ninguna persona, organización o empresa privada discriminen por motivos de discapacidad; f) Empezar o promover la investigación y el desarrollo de bienes, servicios, equipo e instalaciones de diseño universal, con arreglo a la definición del artículo 2° de la presente Convención, que requieran la menor adaptación posible y el menor costo para satisfacer las necesidades específicas de las personas con discapacidad, promover su disponibilidad y uso, y promover el diseño universal en la elaboración de normas y directrices; a fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas</p>	<p>discapacidad y de su inclusión. Las entidades públicas del orden nacional, departamental, municipal, distrital y local, en el marco del Sistema Nacional de Discapacidad, son responsables de la inclusión real y efectiva de las personas con discapacidad, debiendo asegurar que todas las políticas, planes y programas, garanticen el ejercicio total y efectivo de sus derechos, de conformidad con el artículo 3° literal c), de Ley 1346 de 2009. Para tal fin, las autoridades públicas</p>	<p>Comunicaciones o quien haga sus veces, adquirirá un software lector de pantalla para garantizar el acceso, uso y apropiación de las tecnologías de la información y las comunicaciones a las personas ciegas y con baja visión como mecanismo para contribuir en el logro de su autonomía e independencia.</p> <p><b>Artículo 7°.</b> Implementación del software. Las entidades públicas del orden nacional, departamental y municipal en coordinación con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones o quien haga sus veces, dispondrá los mecanismos</p>
--	---	--	---

<p>privados en la ejecución de dichos servicios. El Gobierno reglamentará la proyección, coordinación y ejecución de las políticas en materia de accesibilidad y velará porque se promueva la cobertura nacional de este servicio.</p> <p><b>Artículo 66°.-</b> El Gobierno Nacional a través del Ministerio de Comunicaciones, adoptará las medidas necesarias para garantizarle a las personas con limitación el derecho a la información.</p>	<p>pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso, se aplicarán, entre otras cosas, a:</p> <p>a) Los edificios, las vías públicas, el transporte y otras instalaciones exteriores e interiores como escuelas, viviendas, instalaciones médicas y lugares de trabajo; b) Los servicios de información, comunicaciones y de otro tipo, incluidos los servicios electrónicos y de emergencia.</p>	<p>deberán, entre otras, implementar las siguientes acciones:</p> <p>(...)</p> <p>3. Asegurar que en el diseño, ejecución, seguimiento, monitoreo y evaluación de sus planes, programas y proyectos se incluya un enfoque diferencial que permita garantizar que las personas con discapacidad se beneficien en igualdad de condiciones y en términos de equidad con las demás personas del respectivo plan, programa o proyecto.</p>	<p>necesarios para la instalación del software lector de pantalla en sus dependencias, establecimientos educativos públicos, instituciones de educación superior pública, bibliotecas públicas, centros culturales, aeropuertos y terminales de transporte, establecimientos carcelarios, Empresas Sociales del Estado y las demás entidades públicas o privadas que presten servicios públicos o ejerzan función pública en su jurisdicción.</p>
--	--	---	---

Pasando al ámbito nacional, podemos mencionar de manera gradual tres normas medulares: leyes número 27291, 28530, 29973.

En primera instancia, la Ley N° 27291 modifica los artículos 141° y 1374° del Código Civil, agregando que la manifestación de voluntad se puede dar por cualquier tipo de medio electrónico; del mismo modo, la oferta, revocación o aceptación se presumen recibidos cuando al destinatario se le entregue el acuse de recibo. Finalmente, agrega que en aquellos casos donde la manifestación de voluntad requiera alguna formalidad, la misma podrá ser comunicada a través de medios electrónicos.

Seguidamente, nos abocaremos a la Ley N° 28530- Ley de Promoción de Acceso a Internet para personas con discapacidad y de adecuación del espacio físico en cabinas públicas de internet- la cual se pronuncia de manera general respecto a los siguientes ítems: interés social que adquiere para el Estado la promoción del acceso al uso de internet y las tecnologías de la información para las personas con discapacidad; las entidades encargadas de adoptar las políticas necesarias para la mencionada promoción, entre las que se encuentra el CONADIS; adecuación de portales web para que tengan acceso las personas con discapacidad; capacitación para las personas discapacitadas; accesibilidad web para estudiantes que tengan alguna discapacidad; sanciones por incumplimiento de la normativa; etc.

Asimismo, es menester indicar lo establecido en el artículo 3° de la Ley en mención, la cual establece lo siguiente: *“Las personas naturales o jurídicas privadas que presten servicios de información al consumidor y otros servicios a través de páginas web o portales de Internet deben incorporar en los mismos opciones de acceso para personas con discapacidad.”* (subrayado agregado) De igual manera, la citada Ley impone una multa de hasta 2 UIT por incumplimiento de lo dispuesto en el artículo precedente.

A continuación nos referiremos a la Ley N° 29973- Ley General de la Persona con Discapacidad-, la cual señala principalmente lo siguiente: definición de persona con discapacidad; derechos de la persona con discapacidad; derecho a la igualdad y no discriminación de la persona con discapacidad; derecho a vivir de forma independiente y ser incluido en la comunidad; derecho a la consulta a representantes de las personas con discapacidad acerca de la legislación, políticas y programas

relativos a este colectivo. Entre los artículos que forman parte de la mencionada Ley, podemos destacar los artículos 15° y 21°, los cuales se pronuncian respecto al derecho a la accesibilidad y la accesibilidad en la comunicación.

Finalmente, de las tres normas nacionales mencionadas, respecto al tema principal del presente artículo, podemos mencionar los siguientes artículos que buscan asegurar la accesibilidad para personas con discapacidad. Las mismas podemos resumirlas en el siguiente cuadro.

<i>Ley 27291</i>	<i>Ley 28530</i>	<i>Ley 29973</i>
<p><b>Artículo 1°.-</b> Modificación del Código Civil Modifíquense los Artículos 141° y 1374° del Código Civil, con los siguientes textos: "Artículo 141°.- Manifestación de voluntad La manifestación de voluntad puede ser expresa o tácita. Es expresa cuando se realiza en forma oral o escrita, a través de cualquier medio</p>	<p><b>Artículo 3.-</b> Adecuación de portales y páginas web Las entidades públicas y las universidades deben incorporar en sus páginas web o portales de Internet opciones de acceso para que las personas con discapacidad puedan acceder a la información que contienen. Las personas naturales o jurídicas</p>	<p><b>Artículo 3.</b> Derechos de la persona con discapacidad 3.1 La persona con discapacidad tiene los mismos derechos que el resto de la población, sin perjuicio de las medidas específicas establecidas en las normas nacionales e internacionales para que alcance la igualdad de hecho. El Estado garantiza un entorno propicio, accesible y equitativo para su pleno disfrute sin discriminación. 3.2 Los derechos de la persona con discapacidad son interpretados de conformidad con los principios y derechos contenidos en la Declaración universal de los Derechos Humanos, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y con los demás instrumentos internacionales sobre derechos humanos ratificados por el Perú.</p> <p><b>Artículo 8.</b> Derecho a la igualdad y no discriminación 8.1 La persona con discapacidad tiene derecho a la igualdad ante la ley y a no ser discriminada por motivos de discapacidad. 8.2 Es nulo todo acto discriminatorio por motivos de discapacidad que afecte los derechos de las personas. Se</p>

<p>directo, manual, mecánico, electrónico u otro análogo. Es tácita cuando la voluntad se infiere indubitablemente de una actitud o de circunstancias de comportamiento que revelan su existencia. No puede considerarse que existe manifestación tácita cuando la ley exige declaración expresa o cuando el agente formula reserva o declaración en contrario. Artículo 1374°.- Conocimiento y contratación entre ausentes La oferta, su</p>	<p>privadas que presten servicios de información al consumidor y otros servicios a través de páginas web o portales de Internet deben incorporar en los mismos opciones de acceso para personas con discapacidad. Para efectos de la presente Ley, son entidades públicas las señaladas en el artículo I del Título Preliminar de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General <b>Artículo 5.-</b> Capacitación en programas</p>	<p>considera como tal toda distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de uno o varios derechos, incluida la denegación de ajustes razonables. No se consideran discriminatorias las medidas positivas encaminadas a alcanzar la igualdad de hecho de la persona con discapacidad.</p> <p><b>Artículo 11.</b> Derecho a vivir de forma independiente y a ser incluida en la comunidad</p> <p>11.1 La persona con discapacidad tiene derecho a vivir de forma independiente en la comunidad, en igualdad de condiciones que las demás. El Estado, a través de los distintos sectores y niveles de gobierno, promueve su acceso a servicios de asistencia domiciliaria, residencial y otros servicios de apoyo en la comunidad para facilitar su inclusión social y evitar su aislamiento y abandono. 11.2 Los establecimientos que prestan atención a las personas con discapacidad promueven y facilitan su inclusión familiar y social.</p> <p><b>Artículo 15.</b> Derecho a la accesibilidad La persona con discapacidad tiene derecho a acceder, en igualdad de condiciones que las demás, al entorno físico, los medios de transporte, los servicios, la información y las comunicaciones, de la manera más autónoma y segura posible. El Estado, a través de los distintos niveles de gobierno, establece las condiciones necesarias para garantizar este</p>
---	--	---

<p>revocación, la aceptación y cualquier otra declaración contractual dirigida a determinada persona se consideran conocidas en el momento en que llegan a la dirección del destinatario, a no ser que este pruebe haberse encontrado, sin su culpa, en la imposibilidad de conocerla. Si se realiza a través de medios electrónicos, ópticos u otro análogo, se presumirá la recepción de la declaración contractual, cuando el remitente reciba</p>	<p>informáticos especiales El Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones - INICTEL, en coordinación con el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS) y otras entidades públicas o privadas, se encargará de capacitar a personas con discapacidad, así como a las personas encargadas de administrar cabinas públicas de servicio de acceso a</p>	<p>derecho sobre la base del principio de diseño universal. Asimismo tiene derecho a gozar de ambientes sin ruidos y de entornos adecuados.</p> <p><b>Artículo 21.</b> Accesibilidad en la comunicación</p> <p>21.1 El Estado garantiza a la persona con discapacidad el acceso y la libertad de elección respecto a los distintos formatos y medios utilizables para su comunicación. Estos incluyen la lengua de señas, el sistema braille, la comunicación táctil, los macrotipos, la visualización de textos, los dispositivos multimedia, el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos y medios aumentativos o alternativos de la comunicación.</p> <p>21.2 La persona con discapacidad tiene derecho a utilizar la lengua de señas, el sistema braille y otros formatos o medios aumentativos o alternativos de comunicación en los procesos judiciales y en los procedimientos administrativos que siga ante la administración pública y los proveedores de servicios públicos. Para tal fin, dichas entidades proveen a la persona con discapacidad, de manera gratuita y en forma progresiva, el servicio de intérprete cuando esta lo requiera.</p> <p>21.3 Las entidades públicas, los prestadores de servicios públicos, las administradoras de fondos de pensiones y las entidades bancarias y financieras y de seguros remiten información, recibos y estados de cuenta en medios y formatos accesibles al usuario con discapacidad que lo solicite.</p>
---	---	---



el acuse de recibo."	internet en el uso de programas o software especiales.	
----------------------	--	--

Hasta este punto, hemos podido observar la principal normativa extranjera y nacional respecto a las personas con discapacidad en el rubro del comercio electrónico. Seguidamente, nos adentraremos en la accesibilidad web y corroboraremos si es que la citada normativa se viene cumpliendo o no en nuestro país. Del mismo modo, analizaremos la figura del desistimiento para este grupo en particular de personas.

#### **4. Los estándares de accesibilidad en el diseño web: Los lectores de pantalla, los parámetros W3C y el caso ConverTIC**

##### **4.1 Lectores de Pantalla**

También llamados *screen readers*, por su traducción al inglés, tienen como principal objetivo el servir como una asistencia técnica para aquellas personas con problemas de visibilidad parciales o absolutos. Sin embargo, como bien señala el portal de Accesibilidad Web de la Universidad de Alicante, también se utilizan como un mecanismo de revisión de la accesibilidad de una página web<sup>35</sup>. Esto es así dado que, al utilizar un lector de pantalla, salen a relucir barreras de accesibilidad web, las cuales no son detectables en primera instancia sino hasta el análisis respectivo mediante el mencionado lector. Así lo indica el portal WebAIM<sup>36</sup>, quien menciona que los errores de ortografía se hacen más evidentes cuando se oyen a través del respectivo *screen reader*. Asimismo, el lector de pantalla ayuda a “identificar problemas relacionados con el orden de lectura, el marcado de las tablas, los elementos de los formularios, y muchos otros

<sup>35</sup>Universidad de Alicante. Accesibilidad web: Lectores de Pantalla. Consulta: 29 de setiembre de 2019, <http://accesibilidadweb.dlsi.ua.es/?menu=lectores>

<sup>36</sup> En su página web, WebAIM se autodenomina como “uno de los principales proveedores de experiencia en accesibilidad web a nivel internacional”. Además señala que “es una organización sin fines de lucro con sede en el Centro para Personas con Discapacidades de la Universidad Estatal de Utah”.

aspectos de la accesibilidad”<sup>37</sup>. Pero para entender mejor cómo funciona un lector de pantalla, debemos precisar las diferencias medulares entre una persona invidente y una que no lo es al acceder al contenido web en las distintas páginas que navegan por la red. Las diferencias no son escasas. Así, para empezar, los *screen readers* funcionan generalmente mediante comandos que el usuario debe memorizar bajo atajos del teclado. A manera de ejemplo, expondremos los principales comandos de JAWS, uno de los mejores y más populares lectores de pantalla en la actualidad.

Tecla Windows + Letra R	Abrir Jaws
Insert + Flecha Abajo	Leer todo.
Botón “Esc”	Detener la lectura.
Flecha izquierda	Carácter anterior.
Flecha derecha	Carácter siguiente.
Insert + Flecha Izquierda	Palabra anterior.
Insert + Flecha derecha	Palabra siguiente.
Insert + Numpad 5	Palabra actual.
Insert + Numpad 5 (doble rápidamente)	Deletrear palabra actual.

Fuente: <https://www.pratp.upr.edu/servicios/informacion/tecnologias/guias-de-uso-y-comandos/guia-basica-de-uso-y-comandos-de-jaws>

Otra diferencia en el acceso web entre una persona con visión y otra que no la encontramos en la ubicación del contenido web. Así, mientras que para una persona vidente determinado contenido puede haber llamado su atención debido a los gráficos y colores especialmente diseñados para ello, para una persona con discapacidad visual que utilice el lector de pantalla de su preferencia el contenido web será lineal y basado en texto. Para este último colectivo, es intrascendente el posicionamiento y arte visual narrado previamente, y por el contrario genera una barrera de accesibilidad web si es que no permite que el lector de pantalla lo reconozca en su sistema de funcionamiento.<sup>38</sup>

Esto nos lleva a preguntarnos cómo funciona un lector de pantalla. Someramente, y como ya se ha mencionado en el párrafo precedente, podemos señalar que el *screen reader* hace

<sup>37</sup> Universidad de Alicante. Accesibilidad web: Evaluación con Lectores de Pantalla. Consulta: 30 de setiembre de 2019.

<http://accesibilidadweb.dlsi.ua.es/?menu=soft-evaluar-lector-pantallas>

<sup>38</sup> *Ibíd*em

una lectura lineal del código fuente del documento para ofrecer una locución textual al usuario. Al leer el texto, es importante que al momento de diseñar el portal web se separen de manera determinada los encabezados respectivos, ya que los lectores informan al usuario por intermedio de celdas acerca de los mismos. Así, el portal web de la sección de Accesibilidad Web de la Universidad de Alicante nos refiere los siguientes ejemplos: los lectores de pantalla más modernos permiten a los usuarios saber dónde comienzan y terminan las listas, e incluso cuántos artículos hay en una lista. Los lectores de pantalla permiten a los usuarios navegar a través de tablas de datos, pasando de celda a celda y (suponiendo que la tabla se ha marcado correctamente) e informan al usuario de las cabeceras de cada celda. Los usuarios de los lectores de pantalla también pueden navegar de cabecera a cabecera, obtener una lista de los enlaces organizados en orden alfabético, utilizar la tecla de tabulación para desplazarse de un enlace a otro, y buscar palabras clave dentro de la página, entre otros métodos<sup>39</sup>.

Del mismo modo, el citado portal web nos indica la importancia de los encabezados en la estructura de una página web que promueva la accesibilidad, así como lo útil que resulta la adscripción de textos alternativos en gráficos. Así, indica lo siguiente:

*No se puede navegar a través de los encabezados de una página web si la página no tiene encabezados. No se puede oír el significado de un gráfico a menos que tenga un texto alternativo (...) Seguir los principios de las Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web 1.0 (Web Content Accessibility Guidelines) o la Section 508 ayudarán definitivamente a eliminar las barreras, aunque no son infalibles.*<sup>40</sup>

De este modo, hemos podido aproximarnos a la realidad que afrontan las personas invidentes al navegar en la web mediante lectores de pantalla. A manera de resumen, podemos enumerar las siguientes características: La lectura de los screen reader es lineal y con las características explicadas de literalidad; los encabezados y textos alternativos son esenciales al momento de elaborar una página web en pos de que la misma cumpla los parámetros internacionales de accesibilidad web; los usuarios de lectores de pantalla navegan a través de celdas que le permiten buscar palabras, letras, frases determinadas, con lo cual difícilmente naveguen en una determinada página de principio a fin.

---

<sup>39</sup> Ídem.

<sup>40</sup> Ídem

Seguidamente, es preciso señalar las recomendaciones de estándar internacional en cuanto a accesibilidad web para personas con discapacidad. El portal web internacional WebAIM establece unos parámetros para diseñadores de páginas web<sup>41</sup>, en las cuales recomienda las siguientes pautas:

- a) Planear la estructura de los encabezados con anticipación, de tal manera que sigan una estructura lógica.
- b) Considerar el orden de la lectura, de tal forma que sea el mismo que el orden visual.
- c) Proporcionar un buen contraste en las tonalidades, con especial énfasis en los colores claros de gris, naranja y amarillo.
- d) Utilizar texto verdadero siempre que sea posible, dado que aumenta mejor de tamaño, se carga más rápido y es más fácil de traducir.
- e) Tener cuidado con el uso de mayúsculas, las cuales pueden ser difíciles de leer o pueden ser leídas de manera incorrecta por el lector de pantalla.
- f) Asegurarse de que el texto de enlace tenga sentido por sí mismo. Sobre todo evitar enlaces “haga click aquí”, “más”, “continuar”; los cuales pueden generar confusión.
- g) No depender solo de los colores para comunicar, dado que deja de lado a los usuarios invidentes.
- h) Diseñar controles de formulación accesibles.

Fuente: <https://webaim.org/resources/designers/>

## **4.2 Pautas de Accesibilidad Web**

Entre las recomendaciones planteadas en el párrafo anterior por el portal web de la sección de Accesibilidad Web de la Universidad de Alicante se indicaba seguir los principios de las Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web para mitigar las barreras de accesibilidad web. En ese orden de ideas, es menester conocer lo que señalan estos parámetros, los cuales se encuentran regulados a través del World Wide Web Consortium (W3C).

---

<sup>41</sup> WebAim. Web Accessibility for Designers. Consulta: 6 de octubre de 2019.  
<https://webaim.org/resources/designers/>

El W3C se presenta en su página web oficial<sup>42</sup> como “*una comunidad internacional donde las organizaciones miembros, personal a tiempo completo y el público en general trabajan conjuntamente para desarrollar estándares Web. El objetivo de W3C es guiar la Web hacia su máximo potencial a través del desarrollo de protocolos y pautas que aseguren el crecimiento futuro de la Web*”<sup>43</sup>. Los principios que guían su trabajo están inmersos en lograr el acceso a la web desde cualquier dispositivo y lograr que la web sea disfrutada por todo el mundo, lo cual engloba las iniciativas de accesibilidad web. De este modo, el World Wide Web Consortium desarrolla estándares internacionales de accesibilidad web, los cuales se denominan *Recomendaciones del W3C*.

De manera específica, el W3C desarrolla las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG), que tienen como fin “*ofrecer un estándar único y compartido que satisfaga las necesidades de las personas, organizaciones y gobiernos a nivel internacional*”<sup>44</sup>.

Los parámetros WCAG buscan hacer más accesible el contenido web para las personas con discapacidad. Este contenido está relacionado a la información que se puede encontrar en un portal web o en aplicativos, lo cual incluye textos, imágenes, sonidos, código que define la estructura, presentación, entre otros<sup>45</sup>. De esta forma, podemos apreciar que WCAG está dirigido a desarrolladores de contenidos web, desarrolladores de programas de autor, desarrolladores de herramientas para la evaluación de la accesibilidad web, otros que necesiten un estándar para la accesibilidad web<sup>46</sup>.

Las pautas de accesibilidad para el contenido web (WCAG) están formados por cuatro principios generales: perceptible, operable, comprensible y robusto. Del mismo modo, incluye criterios de conformidad que se clasifican en tres niveles: A, AA y AAA.

---

<sup>42</sup> W3C España. “Sobre el w3c”. Consulta: 07 de octubre de 2019.

<https://www.w3c.es/Consortio/>

<sup>43</sup> *Ibíd*em

<sup>44</sup> W3C. “Introducción a las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG)”. Consulta: 07 de octubre de 2019.

<https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/es>

<sup>45</sup> *Ibíd*em.

<sup>46</sup> *Ídem*.

A continuación, desarrollaremos los principios señalados, según lo expresado en el propio portal web W3C.

Perceptible	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Proporcione alternativas textuales para contenido no textual.</li> <li>-Proporcione subtítulos y otras alternativas para multimedia.</li> <li>-Cree contenido que se pueda presentar de diferentes formas, incluyendo a las tecnologías de apoyo, sin perder información.</li> <li>-Facilite que los usuarios puedan ver y oír el contenido.</li> </ul>
Operable	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Proporcione acceso a todas las funciones mediante el teclado.</li> <li>- Conceda a los usuarios tiempo suficiente para leer y usar el contenido.</li> <li>- No usar contenido que pueda causar convulsiones o reacciones físicas.</li> <li>-Ayudar a los usuarios a navegar y encontrar el contenido.</li> <li>- Facilitar métodos de entrada diferentes al teclado.</li> </ul>
Comprensible	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Proporcione texto legible y comprensible.</li> <li>-Proporcione contenido que sea predecible en apariencia y operación.</li> <li>-Ayude a los usuarios a evitar y corregir errores.</li> </ul>
Robusto	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Maximice la compatibilidad con herramientas de usuario actuales y futuras.</li> </ul>

Fuente: <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/glance/es>

### 4.3 El caso colombiano: Convertic

Después de haber analizado tanto a los lectores de pantalla como los estándares de accesibilidad web internacionales es turno de mencionar el proyecto Convertic, promovido por el gobierno colombiano, a través del Ministerio de Tecnologías de la

Información y las Comunicaciones (Min TIC), por la promulgación de la ley estatutaria 1618 y la ley 1680 estudiadas en el capítulo anterior.

Según su propio portal web, Convertic busca promover la inclusión a todo aspecto: social, educativo, laboral y cultural para las personas invidentes o con escasa visión, por intermedio de las tecnologías. Para ello, facilita y promueve principalmente la entrega y masificación del lector de pantalla Jaws, al cual hemos hecho mención en el presente capítulo. Este software tiene un precio ostentoso, el cual ronda entre 895 y 1495 dólares<sup>47</sup>, motivo por el cual no es de fácil obtención. Sin embargo, mediante Convertic, la descarga de este software es completamente gratuito y puede ser solicitado por personas naturales y/o jurídicas.

Esta acción positiva tomada por el gobierno colombiano en favor de la población con discapacidad visual en la búsqueda por defender sus derechos de accesibilidad supuso una inversión de más de 6 millones de pesos colombianos, situándolo como el único país a nivel mundial que adquiere el citado software, logrando un beneficio en más de 1.2 millones de personas hasta diciembre de 2017<sup>48</sup>.

Luis Napán, bibliotecario de la Asociación de Personas Ciegas del Perú, ha mencionado que su Asociación ha dirigido requerimientos al CONADIS y al Ministerio de la Mujer para que tomen mayor énfasis en la accesibilidad web para personas con discapacidad. Del mismo modo, señaló que el costo del software JAWS oscila entre 1000 a 1200 dólares en nuestro país, motivo por el cual considera que nuestro país debería implementar normas, que regulen acciones positivas en favor de las personas con discapacidad visual y su accesibilidad web, como sucede en Colombia<sup>49</sup>.

---

<sup>47</sup> Universidad de Alicante. Accesibilidad web: Evaluación con Lectores de Pantalla. Consulta: 30 de setiembre de 2019.

<http://accesibilidadweb.dlsi.ua.es/?menu=soft-evaluar-lector-pantallas>

<sup>48</sup> Superintendencia de Sociedades. Convertic. Consulta: 01 de octubre de 2019.

<https://www.supersociedades.gov.co/destacados/Paginas/ConVertic.aspx>

<sup>49</sup> Tello, Miguel “Entrevista a Luis Napán, bibliotecario de la Asociación de Personas Ciegas del Perú”. Agosto, 2019.

## **5. El derecho de desistimiento para las personas invidentes en el comercio electrónico**

### **5.1 El Comercio Electrónico**

Para afrontar el presente capítulo, en primera instancia, debemos profundizar el concepto general de comercio electrónico. En esa línea argumentativa, el portal web británico *ecommerce platforms* define al *ecommerce* como “*el proceso de compra y venta de productos por medios electrónicos, como las aplicaciones móviles e Internet. El comercio electrónico se refiere tanto al comercio minorista en línea como a las transacciones electrónicas (...) en las últimas décadas y, en cierto modo, está reemplazando a las tiendas tradicionales de ladrillo y mortero*”.<sup>50</sup>

Por su parte la Organización Mundial de Comercio indica que el comercio electrónico abarca “*la producción, distribución, comercialización, venta o entrega de bienes y servicios por medios electrónicos*”<sup>51</sup>.

Asimismo, la Revista de Derecho, Comunicaciones y Nuevas Tecnologías de la Universidad de los Andes señala lo siguiente: “*La doctrina ha definido el comercio electrónico de manera general, indicando que “incluye toda transacción realizada por medios electrónicos” (Hocsman, 2012, p. 364). Y también, en forma más descriptiva, como aquella modalidad de comercio en la que la mediación entre la oferta y la demanda y el perfeccionamiento de las transacciones entre ellas se realiza a través de medios digitales de comunicación, ya sea por redes abiertas o cerradas, en un mercado virtual que no posee límites geográficos (fronteras) ni temporales y no tiene una ubicación determinada, porque se encuentra en el ciberespacio (Feldstein y Scotti, 2007, p. 63)*”.

De igual manera, la escuela Indecopi- Compal<sup>52</sup> manifiesta que existe una diferenciación entre el comercio electrónico directo e indirecto, toda vez que “*(el) primero, se presenta*

---

<sup>50</sup> Ecommerce Platforms. “Definición de comercio electrónico ¿Qué es el comercio electrónico? Comercio Electrónico explicado para 2019”. Versión en línea. Consulta: 14 de setiembre de 2019. <https://ecommerce-platforms.com/es/glossary/ecommerce>

<sup>51</sup> Organización Mundial de Comercio. “Comercio Electrónico”. Versión en línea. Consulta: 13 de setiembre de 2019 [https://www.wto.org/spanish/tratop\\_s/ecom\\_s/ecom\\_s.htm](https://www.wto.org/spanish/tratop_s/ecom_s/ecom_s.htm)

<sup>52</sup> La Escuela INDECOPI-COMPAL es la propuesta conjunta del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) del Perú y de la Conferencia de Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD) para fortalecer las capacidades de sus diecisiete



en los casos donde el producto o servicio son enviados de manera electrónica como por ejemplo: iTunes, Netflix o Spotify. En el caso del segundo, nos encontramos frente a las transacciones que requieren un envío tradicional de los bienes adquiridos”<sup>53</sup>.

De este modo, de acuerdo a las definiciones expuestas en los párrafos precedentes, podemos concluir que el comercio electrónico presenta las siguientes características: (i) es posible de perfeccionarse sin necesidad de contar con un espacio físico para que se efectúe la relación de consumo; es decir, se produce un contrato a distancia, con el cual solo basta que se produzca por intermedio de un medio electrónico, sin la obligatoriedad de contar con la presencia física de las partes; (ii) puede manifestarse de manera directa, como en los casos donde el bien o servicio adquirido por el consumidor se envía por intermedio de canales electrónicos, tal y como sucede con Netflix; o indirecta, cuando el bien o servicio adquirido requiere un envío tradicional, el cual se puede concretizar fuera del ambiente electrónico.

## 5.2 Tipos de Comercio Electrónico

Después de haber identificado las particularidades que engloban al concepto de comercio electrónico, conviene determinar y definir los principales tipos de comercio electrónico que existen. Así, el mencionado portal web británico *ecommerce platforms* señala los siguientes: Business to Business (B2B), Business to Consumer (B2C), Consumer to Consumer (C2C), Consumer to Business (C2B), Business to Administration (B2A), Consumer to Administration (C2A). Siendo los tres primeros los más comunes y relevantes. Del mismo modo, *ecommerce platforms* los define de la siguiente manera:

1. *Business-to-Business (B2B):* Ocurre cuando se realiza una transacción entre dos negocios. Señalando como ejemplo a la empresa de tecnología pública neozelandesa Xero, la cual proporciona software de contabilidad a pequeñas y medianas empresas

2. *Business-to-Consumer (B2C):* Cuando las tiendas venden productos a las personas naturales que actúan como consumidores.

---

países miembros de la región latinoamericana en materia de defensa de la competencia y protección al consumidor.

<sup>53</sup> Compal, Escuela INDECOPI. “Ecommerce: Regul@r o no regul@r, ¿esa es la cuestión? Versión en línea. Consulta: 16 de setiembre de 2019.

[https://unctadcompal.org/wp-content/uploads/2016/08/E-Commerce\\_RMagui%C3%B1a\\_PARA\\_PUBLICAR.pdf](https://unctadcompal.org/wp-content/uploads/2016/08/E-Commerce_RMagui%C3%B1a_PARA_PUBLICAR.pdf)

3. *De consumidor a consumidor (C2C):* Ocurre cuando el consumidor vende directamente a otros consumidores. Siendo eBay uno de los principales exponentes en el mercado

4. *Consumer-to-Business (C2B):* Se materializa cuando un consumidor vende o aporta dinero a una empresa.

5. *Business-to-Administration (B2A):* Ocurre cuando las transacciones se llevan a cabo en línea entre las empresas y la administración pública. Involucra una variedad de servicios tales como seguridad social, empleo y documentación legal.

6. *Consumidor a la administración (C2A):* Implica todas las transacciones entre personas individuales y la administración pública. Involucra un cúmulo de servicios, tales como el que encontramos en el sector educación o salud.

De lo expuesto, podemos concluir que el tipo de comercio electrónico en el cual se enfoca el presente artículo es el relativo al Business to Consumer (B2C), mediante el cual las empresas ofertan sus productos y/o servicios a los consumidores, a través de festivales comerciales como en el caso de los Cyberdays.

### **5.3 El derecho de desistimiento**

La escuela Indecopi Compal señala que el derecho de desistimiento es “una prerrogativa que se le otorga al consumidor que adquiere productos o servicios mediante determinados contratos de consumo y que lo faculta para poner fin, desistirse o arrepentirse de la transacción realizada sin señalar una causa justificada y sin asumir alguna penalidad, siempre que ello se realice dentro de un plazo establecido por ley”<sup>54</sup>.

De igual modo, la Asociación de Consumidores de Zaragoza denominada Torre Ramona indica que el derecho de desistimiento “es la facultad que tenemos los consumidores y usuarios para dejar sin efecto un contrato. Este derecho se debe ejercitar durante un período de tiempo establecido en 14 días naturales, sin necesidad de justificar la decisión

---

<sup>54</sup> *Ibíd.*

y sin ningún coste, salvo excepciones, siendo NULA cualquier penalización en el plazo legalmente establecido”.<sup>55</sup>

Asimismo, el artículo 9º de la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo menciona acerca del derecho de desistimiento lo siguiente:

*Artículo 9 - Derecho de desistimiento*

*1. Salvo en caso de aplicación de las excepciones establecidas en el artículo 16, el consumidor dispondrá de un período de 14 días para desistir de un contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento, sin indicar el motivo y sin incurrir en ningún coste distinto de los previstos en el artículo 13, apartado 2, y en el artículo 14. 2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 10, el plazo de desistimiento a que se refiere el apartado 1 del presente artículo concluirá a los 14 días contados a partir de:*

- a) en el caso de los contratos de servicios, el día de la celebración del contrato;*
- b) en el caso de los contratos de venta, el día que el consumidor o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material de los bienes solicitados, o bien:
  - i) en caso de entrega de múltiples bienes encargados por el consumidor en el mismo pedido y entregados por separado, el día que el consumidor o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del último de los bienes, ii) en caso de entrega de un bien compuesto por múltiples componentes o piezas, el día que el consumidor o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del último componente o pieza, iii) en el caso de contratos para la entrega periódica de bienes durante un plazo determinado, el día que el consumidor o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del primero de esos bienes;**

---

<sup>55</sup> Asociación de Consumidores Torre Ramona. “El derecho de desistimiento. Porque tienes derecho a arrepentirte”. Versión en línea. Consulta: 10 de octubre de 2019.  
<http://www.zaragoza.es/contenidos/consumo/guia-desistimiento.pdf>

c) en el caso de los contratos para el suministro de agua, gas o electricidad -cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas-, o de calefacción mediante sistemas urbanos o de contenido digital que no se preste en un soporte material, el día en que se celebre el contrato.

Por su parte, la legislación colombiana regula una figura similar al desistimiento: la reversión del pago. Lo realiza a través del artículo 51° de la Ley 1480 de 2011, Estatuto del Consumidor, indicando lo siguiente:

*ARTÍCULO 51. REVERSIÓN DEL PAGO. Cuando las ventas de bienes se realicen mediante mecanismos de comercio electrónico, tales como Internet, PSE y/o call center y/o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual, y se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, los participantes del proceso de pago deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso. Para que proceda la reversión del pago, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado, el consumidor deberá presentar queja ante el proveedor y devolver el producto, cuando sea procedente, y notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra, el cual, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, procederán a reversar la transacción al comprador. En el evento que existiere controversia entre proveedor y consumidor derivada de una queja y esta fuere resuelta por autoridad judicial o administrativa a favor del proveedor, el emisor del instrumento de pago, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, una vez haya sido notificado de la decisión, y siempre que ello fuere posible, cargará definitivamente la transacción reclamada al depósito bancario o instrumento de pago correspondiente o la debitará de la cuenta corriente o de ahorros del consumidor, y el dinero será puesto a disposición del proveedor. De no existir fondos suficientes o no resultar posible realizar lo anterior por cualquier otro motivo, los participantes del proceso de pago informarán de ello al proveedor, para que este inicie las acciones que considere pertinentes contra el*

*consumidor. Si la controversia se resuelve a favor del consumidor, la reversión se entenderá como definitiva.*

En nuestra legislación, sin embargo, no encontramos regulado este derecho motivo por el cual no sería exigible en una relación de consumo realizada por la vía del comercio electrónico. En nuestra opinión, debería insertarse este derecho dentro los literales que conforman los derechos de los consumidores, establecidos en el artículo 1.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571). De este modo, apreciamos que existe una deficiencia legal respecto a esta materia, el cual afecta a los consumidores en general y, desde luego, también al colectivo en análisis.



## **6. Conclusiones**

6.1 Las legislaciones española y colombiana, mantienen un nivel de vanguardia que enaltecen los derechos de los consumidores y constituyen un ejemplo de acción positiva en pro de las personas invidentes, poniéndose de manifiesto a través de programas como el de Convertic, el cual busca promover la inclusión a todo aspecto: social, educativo, laboral y cultural para las personas invidentes o con escasa visión, por intermedio de las tecnologías. Para ello, facilita y promueve principalmente la entrega y masificación del lector de pantalla Jaws.

6.2 Los lectores de pantalla tienen como principal objetivo el servir como una asistencia técnica para aquellas personas con problemas de visibilidad parciales o absolutos. Sin embargo, como bien señala el portal de Accesibilidad Web de la Universidad de Alicante, también se utilizan como un mecanismo de revisión de la accesibilidad de una página web.

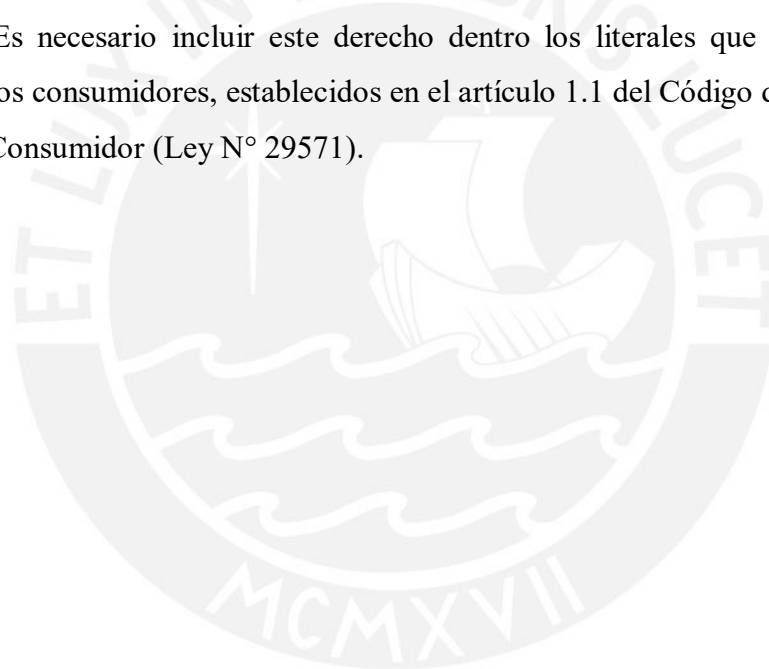
6.3 Los screen readers realizan una lectura lineal del código fuente del documento para ofrecer una locución textual al usuario. Al leer el texto, es importante que al momento de diseñar el portal web se separen de manera determinada los encabezados respectivos, ya que los lectores informan al usuario por intermedio de celdas acerca de los mismos.

6.4 La lectura de los screen reader es lineal y con las características explicadas de literalidad; los encabezados y textos alternativos son esenciales al momento de elaborar una página web en pos de que la misma cumpla los parámetros internacionales de accesibilidad web; los usuarios de lectores de pantalla navegan a través de celdas que les permiten buscar palabras, letras, frases determinadas, con lo cual difícilmente naveguen en una determinada página de principio a fin.

6.5. Las pautas de accesibilidad para el contenido web (WCAG) están formados por cuatro principios generales: perceptible, operable, comprensible y robusto. El primer principio se encuentra relacionado a proporcionar alternativas textuales para contenido no textual, subtítulos, a crear contenidos que se puedan presentar de distintas formas. El segundo, a proporcionar todas las funciones mediante los comandos de teclado, conceder a los usuarios el tiempo suficiente para leer y usar el contenido, facilitar diferentes métodos de entrada. El tercero, a proporcionar contenido predecible en apariencia y operación, ayudar a los usuarios a evitar y corregir errores. Finalmente, el cuarto principio busca maximizar la compatibilidad con herramientas de usuario actuales y futuras.

6.6 El comercio electrónico presenta las siguientes características: (i) es posible de perfeccionarse sin necesidad de contar con un espacio físico para que se efectúe la relación de consumo; es decir, se produce un contrato a distancia, con el cual solo basta que se produzca por intermedio de un medio electrónico, sin la obligatoriedad de contar con la presencia física de las partes; (ii) puede manifestarse de manera directa, como en los casos donde el bien o servicio adquirido por el consumidor se envía por intermedio de canales electrónicos, tal y como sucede con Netflix; o indirecta, cuando el bien o servicio adquirido requiere un envío tradicional, el cual se puede concretizar fuera del ambiente electrónico.

6.7 Nuestra legislación no reconoce el derecho del consumidor al desistimiento, motivo por el cual no sería exigible en una relación de consumo realizada por la vía del comercio electrónico. Es necesario incluir este derecho dentro los literales que conforman los derechos de los consumidores, establecidos en el artículo 1.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571).



## **7. Bibliografía**

1.- APARICIO VAQUERO, Juan “La protección de los usuarios consumidores en sus relaciones con los proveedores de contenidos y servicios en Internet” En Cotino Hueso, Lorenzo. Consumidores y Usuarios ante las nuevas tecnologías. Valencia, editorial Tirant Lo Blanch.

2.- ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES TORRE RAMONA. “El derecho de desistimiento. Porque tienes derecho a arrepentirte”. Versión en línea. Consulta: 10 de octubre de 2019.

<http://www.zaragoza.es/contenidos/consumo/guia-desistimiento.pdf>

3.- COMPAL, ESCUELA INDECOPI. “Ecommerce: Regul@r o no regul@r, ¿esa es la cuestión? Versión en línea. Consulta: 16 de setiembre de 2019.

[https://unctadcompal.org/wp-content/uploads/2016/08/ECommerce\\_RMaggi%C3%B1a\\_PARA\\_PUBLICAR.pdf](https://unctadcompal.org/wp-content/uploads/2016/08/ECommerce_RMaggi%C3%B1a_PARA_PUBLICAR.pdf)

4.- DIARIO ABC “El 51% de la población mundial ya cuenta con internet”. Versión on line. Madrid, 18 de junio de 2019. Fecha de visita: 17 de agosto de 2019.

[https://www.abc.es/tecnologia/redes/abci-51-por-ciento-poblacion-mundial-cuenta-acceso-internet-201906181500\\_noticia.html](https://www.abc.es/tecnologia/redes/abci-51-por-ciento-poblacion-mundial-cuenta-acceso-internet-201906181500_noticia.html)

5.- DIARIO EL COMERCIO “¿Qué es el Cyber Monday y en qué se diferencia del Black Friday?” Versión on line. Lima, 26 de noviembre de 2018. Fecha de visita: 17 de agosto de 2019.

<https://elcomercio.pe/mundo/actualidad/cyber-monday-diferencia-black-friday-noticia-581369>

6.- DIARIO EL COMERCIO “Inclusión a medias: situación de personas con discapacidad en el Perú es desconocida”. Lima, 03 de diciembre de 2018. Fecha de visita: 15 de agosto de 2019.

<https://elcomercio.pe/peru/inclusion-medias-situacion-personas-discapacidad-peru-desconocida-noticia-574417>

7.- DIARIO GESTIÓN “Indecopi alista norma para atender reclamos de ecommerce de empresas extranjeras”. Versión on line. Fecha de visita: 16 de agosto de 2019.

<https://gestion.pe/economia/indecopi-alista-norma-atender-reclamos-e-commerce-empresa-extranjeras-260973-noticia/>

8.- DIARIO PERÚ 21 “Día mundial de la Internet: ¿En qué situación se encuentra el uso de Internet en el Perú?” Versión on line. Lima, 17 de mayo de 2019. Fecha de visita: 17 de agosto de 2019.

<https://peru21.pe/tecnologia/dia-mundial-internet-situacion-encuentra-internet-peru-478667-noticia/>



9.- DIARIO PUNTOEDU “Informe PuntoEdu sobre comercio electrónico y ciberseguridad” Versión on line. Lima, 4 de septiembre de 2018. Fecha de visita: 15 de agosto de 2019.

<https://puntoedu.pucp.edu.pe/noticias/informe-puntoedu-sobre-comercio-electronico-y-ciberseguridad/>

10.-ECOMMERCE PLATFORMS. “Definición de comercio electrónico ¿Qué es el comercio electrónico? Comercio Electrónico explicado para 2019”. Versión en línea. Consulta: 14 de setiembre de 2019.

<https://ecommerce-platforms.com/es/glossary/ecommerce>

11.- GONZÁLEZ, Jhon Alexander  
2006 “Pautas de accesibilidad web para bibliotecas”. Buenos Aires: Alfabeta Ediciones S.R.L.

12.- LOPEZ-TARRUELLA, Aurelio “La protección del consumidor comunitario en la contratación por Internet”. En Temas Actuales de Derecho Comercial. Trujillo, editorial Normas Legales S.A.C.

13.- MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL “*Diagnóstico sobre la situación de las personas con discapacidad en el Perú*” Versión on line. Fecha de visita: 15 de agosto de 2019.

<http://www.midis.gob.pe/conectandofuturos/wp-content/uploads/2018/11/Milagros-Sovero-Habich-Coordinadora-de-la-Mesa-Discapacidad-y-Derechos.pdf>

14.- Organización Mundial de Comercio. “Comercio Electrónico”. Versión en línea. Consulta: 13 de setiembre de 2019

[https://www.wto.org/spanish/tratop\\_s/ecom\\_s/ecom\\_s.htm](https://www.wto.org/spanish/tratop_s/ecom_s/ecom_s.htm)

15.- PEDRAZA-JIMÉNEZ, Rafael y otros  
2016 “Calidad en sitios web. Método de análisis general, e-commerce, imágenes, hemerotecas y turismo” Barcelona, editorial UOC.

16.- PLAZA PENADÉS, Javier  
2008 “Marco general de la protección del consumidor en la contratación electrónica”. En Cotino Hueso, Lorenzo. Consumidores y Usuarios ante las nuevas tecnologías. Valencia, editorial Tirant Lo Blanch.

17.- PORTAL WEB CYBER DAYS. “*¿Qué son los Cyber Days Perú?*” Versión on line. Lima, 24 de mayo de 2019. Fecha de visita: 16 de agosto de 2019.

<https://www.cyberdays.pe/blog/que-son-los-cyberdays-peru>

18.-SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES. Convertic. Consulta: 01 de octubre de 2019.

<https://www.supersociedades.gov.co/destacados/Paginas/ConVertic.aspx>

19.-TELLO, Miguel “Entrevista a Luis Napán, bibliotecario de la Asociación de Personas Ciegas del Perú”. Agosto, 2019.

20.-UNIVERSIDAD DE ALICANTE. Accesibilidad web: Evaluación con Lectores de Pantalla. Consulta: 30 de setiembre de 2019.

<http://accesibilidadweb.dlsi.ua.es/?menu=soft-evaluar-lector-pantallas>

21.-WEBAIM. Web Accessibility for Designers. Consulta: 6 de octubre de 2019.

<https://webaim.org/resources/designers/>

22.-W3C. “Introducción a las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG)”. Consulta: 07 de octubre de 2019.

<https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/es>

