

**WEBINAR**  
**'Game Shield: Derechos Y Seguridad En El Universo Gaming'**



**Departamento de Derecho, Comunicaciones y Tecnologías de la Información.**

**Universidad Externado de Colombia**

**09 de septiembre de 2025**

**Bogotá D.C., Colombia**

**Compilado por:**

Felipe Andrés Bravo Colina

**Universidad Externado de Colombia**

© Universidad Externado de Colombia  
Calle 12 No. 1-17 Este  
Bogotá, D.C., Colombia

Teléfono: 282 60 66 Ext. 1105, 1106  
[esdercom@uexternado.edu.co](mailto:esdercom@uexternado.edu.co)

“El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión del (los) autor(es) y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad Externado de Colombia, ni genera su responsabilidad frente a terceros. El (los) autor(es) asume(n) la responsabilidad por los derechos de autor y conexos contenidos en la obra, así como por la eventual información sensible publicada en ella” Bogotá, Colombia. Septiembre 2025.

## **Apertura e Instalación del Evento**

### **AGENDA:**

8:00 a.m. – 8:10 a.m.

#### **Bienvenida al evento y palabras de apertura.**

8:10 a.m. – 8:25 a.m.

Conferencia ‘La Experiencia Gamer Frente a Trampas, Violencia y Transacciones Digitales’.

- A cargo: Juan Carlos Urrego, líder de innovación de productos masivo de Claro Colombia.

8:25 a.m. – 9:25 a.m.

#### **Panel: ‘Game Shield: Consumo, Confianza y Convivencia en el Gaming’**

##### **Panelistas:**

- Micaela Mantegna –The Abogamer. Destacada experta en el campo emergente de la política de videojuegos, la inteligencia artificial ética, la realidad extendida (XR) y la gobernanza del metaverso.
- Juan Pablo López Pérez, exdirector protección al consumidor en la SIC, profesor Universidad Externado, Director legal de LexVibe, empresa especializada en servicios de innovación legal y cumplimiento normativo.
- Santiago Pardo Rodríguez, Defensor delegado para la Protección de Derechos en Ambientes Digitales y Libertad de Expresión – Defensoría del pueblo.
- José Joaquín, Rondón Rubiano, Abogado de la Universidad Externado de Colombia y programador, se desempeñó como docente del pregrado de ciencia de datos y de la materia derecho de los videojuegos en la facultad de derecho.
- Sandra Castro Pinzón – Gerente de Desarrollo en Electronic Arts. Líder en la industria de los videojuegos. Promotora de la diversidad e inclusión impulsando proyectos internacionales y empoderando a las comunidades de desarrolladores de videojuegos.
- Moderador: Jaider Jael Morales – Auxiliar de Investigación Departamento Derecho, comunicaciones y tecnologías de la información.

9:25 a.m. – 9:35 a.m.

#### **Espacio de preguntas para los asistentes.**

9:35 a.m. – 9:45 a.m.

#### **Cierre del evento – Conclusiones principales de la jornada.**

## **Intervención de la Directora del Departamento de Derecho, Comunicaciones y Tecnologías de la Información, Dra. Sandra Milena Ortiz Laverde**

La Doctora Sandra apertura el evento expresando la importancia e impacto que tiene el mundo de los videojuegos en la economía naranja, por lo que, el objetivo de la jornada fue analizar los videojuegos desde diferentes perspectivas, como lo

fueron: derechos humanos, regulación de los videojuegos, regulación de las relaciones de consumo, entre otros.

### **Intervención del Doctor Juan Carlos Urrego, Líder de innovación de productos masivos de Claro Colombia - Pionero en el diseño de implementación de Claro Gaming Cloud y Claro TV+**

El Doctor Urrego habló acerca de los retos en entornos digitales, cuya finalidad es dar a conocer diferentes estadísticas y comportamientos actuales de la comunidad gamer en el país. También ilustró algunos espacios en los cuales se puede llegar a necesitar medidas de seguridad y de protección. Comentó que, esta industria mueve mucho dinero a nivel mundial, ya que genera alrededor de \$9.244 millones de dólares, equivalente al 3,1% del mercado mundial. Sin embargo, esta presenta una serie de retos en cuanto al acceso a la tecnológica, teniendo en cuenta los altos costos de los equipos que requerimos para poder jugar videojuegos.

Por otro lado, mencionó que, en Latinoamérica se tiene más de 316 millones de jugadores activos y en Colombia se estima que esa cifra puede estar alrededor de los 10 a 12 millones de usuarios constantes, resaltando que la principal tendencia de videojuegos está dada a los juegos de dispositivos móviles. Esto va de la mano con el acceso a la tecnología, por cuanto en Colombia se evidencia el decrecimiento en la compra de consolas y el mercado de computadores viene creciendo, pero a unas cifras menores. De hecho, los videojuegos en Colombia generan una cifra bastante significativa como lo es \$396 millones de dólares, lo cual se da principalmente en la compra de videojuegos, compra de consolas, compra de accesorios y dispositivos móviles que les permiten a los usuarios disfrutar de los videojuegos.

No obstante, comentó que, dentro de nuestra realidad actual como video jugadores, es importante que consideremos que convivimos en un entorno digital y que este nos lleva a diferentes retos y situaciones, los cuales son:

- Bugs y errores técnicos
- Propiedad digital y durabilidad
- Compras dentro del juego (microtransacciones)
- Trampas y hacks
- Violencia y discriminación
- Exposición de menores a contenido inapropiado

De igual forma, hay que tener en cuenta de manera significativa lo que estamos viendo dentro del entorno actual de los videojuegos y el cómo esto influencia el comportamiento de los videojuegos a través de los usuarios que hacen uso de hacks o trampas. Es por esto que, se debe ser muy responsable con el uso de estos softwares no licenciados que se instalan dentro de los computadores, ya que esto no solo pone en riesgo la jugabilidad y la experiencia de competitividad dentro de los videojuegos sino que a su vez permite la entrada de robo de información o acceso de información sensible dentro de nuestros dispositivos que estamos utilizando para jugar, como puede ser: fraude financiero, ciberacoso y grooming, malware y cheats, phishing gamer, entre otros. Todo lo anterior, va a tener como consecuencia arruinar nuestra experiencia de seguridad y nuestro entorno tranquilo dentro de los videojuegos.

Sumado a esto, la piratería tiende a hacer uno de los problemas principales que experimentamos alrededor de todo el país, según cifras de Business Software Alliance (BSA) la tasa de piratería de software Gaming en Latinoamérica promediaron el 58%, asimismo, el Instituto Latinoamericano de Propiedad intelectual (LAIP) encontró que el 70% de los jugadores de Brasil y México habían accedido a un juego pirateado al menos 1 vez. También, es importante mencionar que debemos tener en cuenta y cuidarnos de los ciberataques, por cuanto se encuentran en alza. En la primera mitad de 2025, Latinoamérica experimentó un promedio de 2,716 ciberataques por semana, lo que supera en un 39% al promedio global de 1,955 ataques semanales y la región presenta el crecimiento más rápido en incidentes cibernéticos declarados a nivel global, con un aumento medio del 25% anual en la última década, además la puntuación regional en capacidades de ciberseguridad es baja.

En contraste, el entorno gaming ha empezado a implementar medidas para proteger nuestra información y los derechos de autor de los desarrolladores en plataformas en la nube, acá es donde nace el entorno del cloud gaming en donde los usuarios ya no necesitan tener un buen dispositivo para poder reproducir o poder jugar los juegos más relevantes con mayores capacidades que hoy en día existen dentro del mercado debido a que, lo que hace cloud gaming es poner toda la información de todos estos videojuegos y las características de los videojuegos en consolas virtuales que se almacenan en servidores en la nube, es decir, el juego se ejecuta en servidores remotos de la nube y el usuario solo se encarga de recibir un stream de video interactivo. Asimismo, los servidores de Cloud Gaming tienen sistemas de detección centralizados, capaces de monitorear actividad sospechosa en tiempo real y cualquier intento de modificar partidas o alterar datos es viable directamente en la infraestructura de la plataforma, no en el dispositivo del jugador.

Luego, expone las ventajas de cloud gaming:

- Actualizaciones de seguridad
- Control Parental
- Parches anti-cheat
- Sincronización de versiones de juego. Esto reduce el tiempo en que un hacker puede aprovecharse
- Al limitar la capacidad de intervención del jugador sobre el cliente de juego: Se garantiza que la competencia sea por habilidad real y no por trampas y la comunidad percibe mayor confianza en la plataforma.

De hecho, en Claro se ha construido dos espacios significativamente importantes para los gamers en el país: 1) que el usuario pueda acceder al videojuego sin tener que descargarlo dentro del dispositivo y 2) se ha abierto la arena gamer dentro de la plaza claro, la cual está pensada específicamente en crear y abrir dentro de la comunidad gamer espacios para que puedan compartir, jugar y se realicen competencias sanas entre los jugadores. Por todo lo anterior, se deben tener en cuenta las características técnicas que tienen los videojuegos y que hoy en día la tecnología nos ofrece para garantizar la seguridad de los usuarios dentro del ecosistema gamer, además, no abrir la puerta a versiones no licenciadas de los juegos porque ponen en riesgo nuestra información personal, financiera y crea entornos pocos seguros para los jugadores que están jugando con sus habilidades naturales.

### **Intervención de Santiago Pardo, Defensor delegado para los derechos digitales y la libertad de expresión.**

El Doctor Pardo comenzó resaltando que, esta es una oportunidad para explorar un modelo de generación de contenido respetuoso de los derechos fundamentales y derechos humanos, asimismo, es un modelo poderoso con una capacidad transformadora muy grande por todas las implicaciones de penetración que tiene el mundo gamer en la actualidad.

Ahora bien, se encarga de mostrar puntos importantes: Obligaciones de las empresas y desarrolladores de estos juegos, a partir de los principios de derechos y empresas desarrollados por las Naciones Unidas: es importante que este modelo se construya a partir de un dialogo con los principios de empresas y derechos

humanos. También, el principio de no discriminación, principio de respeto a la dignidad y principio general de universalidad en el acceso.

De igual forma, manifiesta que el mundo gamer es una plataforma de generación de contenido poderoso y se puede encontrar la manera en cómo podemos construir espacios de alfabetización digital y comunicacional, así pues, nace la pregunta de cómo el mundo gamer se puede volver un espacio de pedagogía constitucional. De hecho, el Doctor coloca un ejemplo mediante Twitch, el cual los streamers pueden indicar cómo votar, la forma correcta de ejercer su derecho al voto y cuales son las obligaciones del Estado para respetar ese derecho al voto. Lo importante es mirar en cómo las plataformas de creación de contenido alrededor del mundo gamer son un escenario muy importante para la alfabetización digital y comunicación.

Posteriormente, habla acerca del modelo de regulación de contenido dentro del mundo gamer, ya que no se trata de que el Estado entre a regular, pero tienen que haber unas discusiones sobre cuales son las protecciones contra la violencia digital o cuando existe un contenido que vulnere la dignidad de las personas en razón a su identidad de género, orientación sexual u origen étnico. Es importante mencionar que no es la moderación de juego y sus contenidos específicos sino la relación entre el mundo de la nube entre los gamers.

**Intervención Dr. Juan Pablo López Pérez, exdirector protección al consumidor en la SIC, profesor Universidad Externado, Director legal de LexVibe, empresa especializada en servicios de innovación legal y cumplimiento normativo.**

**¿El video jugador es consumidor? ¿Qué tipo de consumidor es y qué derechos desde la perspectiva del consumo están en juego con estas relaciones?**

Para comenzar, el Dr. Juan Pablo inició hablando de la importancia que puede llegar a tener los videojuegos en la esfera de cada persona y que no son solo un pasatiempo, sino que terminan siendo un lenguaje de nuestra cultura popular, por cuanto se convierte en un espacio de interacción social y es una industria que mueve mucho dinero. Es por esto que, no podemos omitir que existen derechos de los jugadores, los cuales terminan siendo consumidores porque quién compra un videojuego está descargando una aplicación, adquiriendo una skin, pagando una suscripción y en últimas, lo que está haciendo es celebrar un contrato.

Paralelamente, el consumidor acepta unas condiciones de uso, pero está la pregunta si son claras y si el consumidor es consciente de la aceptación que está dando de esos términos y condiciones. Además, el jugador entra en una relación de

consumo y va a merecer garantías porque se encuentran inmersos en un comercio electrónico. Es importante la recepción de productos con calidad y que tengan inmersos una garantía, por cuanto es algunas jurisdicciones está la imposibilidad de reclamar por defectos o fallas del videojuego.

De igual manera, hay reclamaciones que pueden estar desde una visión netamente jurisdiccional (derechos consagrados en el artículo 58 de la Ley 1480 del 2011) , pero también otras que pueden estar inmersas en el derecho administrativo (denuncia administrativa). Actualmente, hay un acuerdo de cooperación entre autoridades de México, Chile, Perú y Estados Unidos sobre intercambios de información respecto de eventuales investigaciones que deberían llegar a desarrollarse sobre protección al consumidor.

Por otro lado, profundiza en las restricciones territoriales porque la mayor restricción es en donde puedo reclamar mis derechos, en especial en el caso de los juegos digitales la mayoría de las fabricantes no tiene presencia en Colombia. Ahora bien, el vacío se hace más evidente cuando entran en juego los servidores porque no se comporta como un producto importado sino como un servicio transnacional.

Otro punto importante, el cual tiene una relación directa con el derecho del consumo son los patrones oscuros y estrategias deliberadas para la manipulación de la decisión del consumidor. Un ejemplo de estos son las cajas de recompensas en donde el jugador va a poder pagar por un contenido sin saber que va a recibir o suscripciones difíciles de cancelar (Game Pass o Play Station Plus).

Por último, debe seguir avanzándose en el reconocimiento del videojuego no solo como producto de entretenimiento sino como un bien cultural, social y económico que merece un marco regulatorio moderno, sensible y equilibrado. Así pues, no se trata de hiper regular el sistema sino adaptarlo con la normativa actual.

**Intervención de Micaela Mantegna –The Abogamer. Destacada experta en el campo emergente de la política de videojuegos, IA ética, la realidad extendida (XR) y la gobernanza del metaverso.**

**¿En el momento de que nos convertimos en consumidores y adquirimos un videojuego, qué tipo de derecho estamos adquiriendo?**

La Doctora empezó su intervención definiendo qué son los videojuegos, expresando que son obras complejas desde el lado de la propiedad intelectual, ya que intervienen distintos elementos (música, guiones, códigos) que se unen en una

misma obra y en la forma en que se comercializan podemos denominarlo como un bien digital. Asimismo, abordó la diferenciación entre los medios físicos (relación de propiedad- doctrina de primera venta) y digitales (relación de licencia- bienes digitales).

Paralelamente, expone que cuando usamos los bienes digitales estamos sometidos a los términos y condiciones de servicios, deja de un lado la propiedad como derecho de dominio y pasamos a hablar de licencias de propiedad intelectual. Sumado a esto, expresó que tenemos que hablar de DRM – Digital Rights Management- que suelen acompañar a los productos digitales que limitan mucho lo que podemos hacer con ellos y habla del derecho a reparar cuando se tiene un software.

Posteriormente, expresa la limitación de los mercados secundarios porque si quiero vender libros electrónicos o canciones no puedo, esto se convierte en un problema enorme, al igual que los temas de: reventa, reembolsos, publicidad engañosa. De hecho, en el ecosistema digital teníamos mucho más dominio en las consolas y pc (disco físico), pero empezamos a perder dominio cuando el ecosistema se convirtió en cloud, mobile y xr; generando así que los gamers no van a ser dueño de nada y van a tener que pagar suscripciones para el uso de los videojuegos.

También, resalta el impacto que generan los videojuegos para la cultura y que éstos queden en manos de terceros, los cuales deciden de acuerdo con sus utilidades si siguen o no y el día de mañana se pierde el acceso, significa estar recortando parte de nuestra cultura. Es por esto que, es importante resaltar que la preservación de los videojuegos es vital para la conservación de la historia y cultura de la sociedad, de hecho, se creó un movimiento llamado “ Stop Killing Games”, el cual tiene como propósito que se contemplen que los juegos que han sido vendidos se puedan mantener abiertos los servidores cuando la empresa determina que esto no es más rentable y no quiera seguir sosteniéndolo, pueda quedar en manos de los jugadores y/o se les brinde una opción de cómo pueden seguir accediendo a esos juegos.

**Intervención Dr. Joaquín Rondón Rubiano, Abogado de la Universidad Externado de Colombia, Programador y científico de datos e información.**

**¿Cómo funciona las transacciones? ¿Cuáles son las que podemos hacer dentro de un videojuego y qué implicaciones tiene eso? ¿Cómo funciona en otros países y qué podemos aprender de estas regulaciones?**

El Doctor Joaquín comenzó hablando de la importancia de las micro transacciones, ya que el 64% de los ingresos de las empresas de videojuegos fueron gracias a

micro transacciones. En ese sentido, estos bienes digitales son un fenómeno social y jurídico con un valor económico, esto por el gran impacto que genera en la sociedad. Asimismo, en Estados Unidos el jugador promedio gasta \$229 USD, mientras que el 25% gasta \$500 USD en micro transacciones.

De igual forma, estas relaciones se rigen por el End User Licence Agreement y van a regir la relación entre el editor y el consumidor final. Asimismo, es un contrato atípico porque tiene elementos del contrato de consumo (porque ofrece servicios a un consumidor final), licencia de propiedad intelectual y contrato de adhesión (el usuario final no tiene poder sobre los términos contractuales). Se otorga una licencia no exclusiva, no transferible y revocable en cualquier momento para usar la propiedad intelectual del editor. Sumado a esto, las transacciones deben contar con un requisito de: abstracción, filtración y comparación. También, hay fallos a nivel internacional en países como: China, Corea del Sur, Taiwán y Países Bajos.

Por otro lado, en el caso colombiano la regulación de videojuegos más cercana a la protección del consumidor de videojuegos son la Ley 2439 de 2024 (Reforma al Estatuto del Consumidor) y la Ley 527 de 1999 (Ley de Comercio Electrónico). No obstante, considera que se deben abarcar más aspectos de protección al consumidor, como lo es el caso de cuando se cierra un videojuego y se tienen monedas, se pierde la totalidad del dinero, además, expone que cuando se compra algo, esto se protege con un derecho que no existe porque no cumple con los estándares de propiedad intelectual.

## **CIERRE DEL EVENTO**

Por último, se concluyó que la industria gamer es muy importante a nivel social, cultural y económico, además, que existen derechos para los gamers y mecanismos de protección. Sin embargo, todavía hay bastantes retos sobre los cuales se puede avanzar en materia de protección y regulación de las diferentes vicisitudes del Universo Gaming.