



**CONTRATOS ELECTRÓNICOS, SU REGULACIÓN  
EN EL CÓDIGO CIVIL Y COMERCIAL DE LA  
NACIÓN (LEY 26.994) Y EN LA LEY DE DEFENSA  
DEL CONSUMIDOR (LEY 24.240)**

**Autor:** Facundo Machín

**Carrera:** Abogacía

**Año:** 2016

## **Resumen**

Los contratos electrónicos, en principios son contratos y luego son electrónicos por el medio que se utiliza al contratar. Este método de contratación surge con la evolución de la tecnología y con la aplicación de una red como es Internet, que se ha comenzado a utilizar desde hace varios años y más aún en la actualidad para realizar y ejecutar un sinnúmero de contratos por su sencillez, agilidad, facilidad y rapidez.

Se realizó un estudio para que se pueda comprender quiénes son las partes que intervienen: las modalidades de contratos o de comercio que se pueden celebrar por medios electrónicos, conocimiento de las condiciones de la oferta y de la venta, cuáles son las normativas vigentes en el ámbito nacional aplicable ante controversias futuras que pueden surgir una vez realizado el contrato y la posibilidad de revocar la relación jurídica existente, determinar el lugar de cumplimiento, es decir, dónde debe perfeccionarse el contrato y establecer la jurisdicción internacional en el caso concreto y la solución que nos brinda el Derecho Internacional Privado Argentino.

Es fundamental establecer y dejar sentado, que hay dos mundos bien diferenciados que son, el mundo real y el mundo virtual. Estos mundos por mas diferentes que sean, no puede ser tratados en forma separadas, porque somos los mismos seres humanos quienes nos movemos, comunicamos y celebramos actos o negocios jurídicos civiles o comerciales en uno u otro espacio.

## **Abstract**

The electronic contracts, in first place they are contracts and then they are electronic for the way that is in use on having contracted. This method of contracting begun with the evolution of the technology and with the application of a network since it is Internet, that has begun to use for several years and even more at present for realizing and executing several contracts for it simplicity, agility, facility and speedness.

A study was realized in order that it could understand those who are the parts that intervene, the modalities of contracts or of trade that can be celebrated by electronic means, to know the conditions of the offer and of the sale, which are the in force regulations in the national applicable area before future controversies that can arise once realized the contract and the possibility of revoking the juridical existing relation, determining the place of fulfillment, that is to say, where the contract must be perfected

and establish the international jurisdiction in the concrete case and the solution that offers to us the Private Argentine International Law.

It is fundamental to establish and to establish, that there are two differentiated well worlds that are, the real world and the virtual world. These worlds even are different, they cannot be treated in separated way, because we are the same human beings who move, communicate and celebrate acts or juridical commercial civil business in one or another place.

## ÍNDICE

• <b>Introducción</b> .....	5
• <b>CAPÍTULO I: Introducción</b>	
1. Contrato parte general: concepto, elementos, oferta y aceptación en el marco del Código Civil y Comercial de la Nación, formas de extinción (revocación, rescisión, resolución, nulidad) .....	7
2. Origen y Evolución del Contrato Electrónico .....	12
3. Contrato Electrónico: concepto, perfeccionamiento del contrato electrónico.....	13
4. Modalidades Especiales .....	18
• <b>CAPÍTULO II: Normativa Aplicable</b>	
1. Código Civil y Comercial de la Nación .....	22
2. Defensa Del Consumidor, Ley 24.240 y su modificatoria Ley 26.361 .....	23
3. Constitución de la Nación Argentina (artículo 42).....	24
4. Firma Digital, Ley 25.506.....	25
5. Nueva Regulación de las Relaciones de Producción y de Consumo, Ley 26.991.....	27
6. Observatorio de Precios y Disponibilidad de Insumos, Bienes y Servicios, Ley 26.992.....	28
7. Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo, Ley 26.993.....	28
• <b>CAPÍTULO III: Condiciones Generales</b>	
1. Lugar de Cumplimiento de los Contratos Electrónicos.....	30
2. Solución, Procedimiento en caso de Incumplimiento o Cumplimiento con Vicios.....	31
3. Revocación del Contrato Electrónico.....	38
• <b>CAPÍTULO IV: Problemática</b>	
1. Jurisdicción en el ámbito Internacional.....	41
2. Soluciones del Derecho Internacional Privado Argentino.....	42
• <b>Conclusión final</b> .....	45
• <b>Bibliografía</b> .....	47

## INTRODUCCIÓN

En los años 1970, aparecieron las primeras relaciones comerciales que utilizaban una computadora para transmitir datos, tales como órdenes de compras y facturas. Este tipo de intercambio de información, trajo aparejado mejoras en los procesos de producción en el ámbito privado. Sin este desarrollo, sería imposible imaginar ventas en línea, comercio electrónico o toda la gama de tecnología al servicio de las empresas en la actualidad<sup>1</sup>. Así con el correr del tiempo, aparecieron factores indispensables que hicieron que estos tipos de contratos se pudieran celebrar de otra forma que las tradicionales, como el avance de la tecnología, la implementación de una red como Internet, como así otros elementos que han sido decisivos para cambiar y modernizar la forma de contratar.

El Contrato Electrónico es el que se celebra por vía electrónica, sin la presencia física de las partes, prestando su consentimiento en el origen y en su destino por medio de equipos electrónicos de tratamiento y almacenamiento de datos, conectados por medio de cable, radio, medios ópticos o cualquier otro medio electromagnético.

El Comercio Electrónico, serán en principio todas las operaciones y actividades de tráfico de información comercial y de bienes y servicios realizados a través de una red, como el envío y puesta a disposición de comunicaciones comerciales, la contratación electrónica y la presentación general de servicios de la sociedad de información.<sup>2</sup>

Internet ha sido definido por la Conferencia de la Haya de Derecho Internacional Privado como:

Una red de redes de ordenadores, las cuales se encuentran interconectadas entre sí por línea de telecomunicaciones, permitiendo de este modo llevar a cabo una serie de actividades. Una lista no exhaustiva de esas actividades podría comprender: grupo de charlas, correo electrónicos y sitios tan diversos como son las actividades humanas *off-line* (Scotti, 2012, p.32).

A causa de este gran avance que ha ocurrido, se vio la necesidad de replantear legislaciones para establecer esta forma de contrato y regular así el uso de la tecnología

---

<sup>1</sup><http://webidsite.com/wp/origen-y-evolucion-del-comercio-electronico-2> . Recuperado el día 07/03/2016.

<sup>2</sup><http://www.infojus.gob.ar/patricia-roca-estrada-aspectos-comercio-electronico-jurisdicion-internacional-dacf020014-2002/123456789-0abc-defg4100-20fcanirtcod> . Recuperado el día 07/03/2016.

que cada vez genera más conflictos entre los contratantes, no solo a nivel nacional sino también a nivel internacional.

A nivel Internacional, se trató de regular esta nueva forma de contratos electrónicos en los Tratados de Derecho Civil Internacional de 1889, en la Convención de las Naciones Unidas en Viena 1980, en la Convención sobre la Ley Aplicable a la Compraventa Internacional de Mercadería en la Haya 1985 , no logrando su aplicación.

En el ámbito de la UNCITRAL, haciendo referencia en la Ley Modelo sobre Comercio Electrónico 1996, se tiene en cuenta al comercio electrónico; así mismo OCDE 1999 elaboró las Directrices para la Protección del Consumidor, y en el año 2007 adoptó la recomendación sobre Resoluciones de Disputas y Resarcimiento a Consumidores.<sup>3</sup>

A nivel Nacional, aparecen las siguientes legislaciones: Constitución de la Nación Argentina (artículo 42); El Código Civil y Comercial de la Nación, regulado en el Título III; Ley de Defensa Del Consumidor 24.240 con su reforma de la Ley 26.361; Ley de Firma Digital 25.506; Ley de Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo 26.993; Ley sobre Nueva Regulación de las Relaciones de Producción y Consumo 26.991; Ley de Observatorio de Precios y Disponibilidad de Insumo, Bienes y Servicios 26.992.

Es importante estudiar esta temática, para que todos como ciudadanos podamos comprender cuál es el procedimiento que podemos seguir ante el incumplimiento contractual, o ante el cumplimiento viciado, ya que los contratos electrónicos cada vez son mayores por la facilidad, agilidad y sencillez que tiene al momento de realizar alguna compra o contratar algún servicio y lo económico que es el proceso ya que solo se necesita de la red para poder contratar.

Es necesario saber quiénes son las partes contratantes, los derechos y deberes de cada uno de ellos, el plazo que tienen para entregar los bienes o servicios al consumidor o usuario, dónde debe perfeccionarse el contrato, tener en cuenta las condiciones de la oferta y de la venta, y comprender dónde llevar a delante el reclamo, es decir, la autoridad de aplicación.

---

<sup>3</sup>Scotti, L. B y Vieira, L. K (2012) *¿Qué es un Ciberconsumo?* p. 16. Recuperado el 07/03/2016 en <http://www.derecho.uba.ar/investigacion/contratacion-electronica.pdf>.

# CAPÍTULO I

## Introducción

Antes de comenzar el análisis sobre el origen, evolución, definición y modalidades del contrato electrónico, es necesario ver conceptos previos que hacen al estudio del trabajo, como el concepto de contrato que se encuentra regulado en el artículo 957 del Código Civil y Comercial de la Nación; aquellos requisitos que hacen a la validez del contrato para que puedan ejecutarse todos los efectos válidos derivados del mismo; así también nociones sobre la oferta que es una declaración unilateral destinada a integrarse a un contrato, la aceptación como expresión de voluntad apta para cerrar el contrato; y aquellas vicisitudes como hechos o sucesos ocurridos durante la etapa de ejecución que hacen que no se produzcan o se alteran los efectos contractuales.

### **1. Contrato parte general: concepto, requisitos del contrato, oferta y aceptación en el marco del Código Civil y Comercial de la Nación, vicisitudes (revocación, rescisión, resolución, nulidad)**

#### **Concepto**

La definición de contrato se encuentra consagrada en el artículo 957 del Código Civil y Comercial de la Nación<sup>4</sup>. Interesa el contrato como acto o negocio jurídico de derecho privado; primera distinción que lo separa del derecho público.

El contrato se ubica dentro de la categoría de los actos o negocios jurídicos civiles, consagrado en el artículo 259 del Código Civil y Comercial<sup>5</sup>. (López de Zavalía, 1997).

#### **Requisitos del contrato**

Siguiendo a *López de Zavalía (1997)*, los requisitos es todo aquello que se necesita para que un contrato sea válido y pueda surtir todos sus efectos jurídicos. Siguiendo su postura, hay que distinguir tres categorías o requisitos: “presupuestos”, “elementos” y “circunstancias”.

---

<sup>4</sup> Artículo 957 del Código Civil y Comercial de la Nación reza, “*contrato es el acto jurídico mediante el cual dos o más partes manifiestan su consentimiento para crear, regular, modificar, transferir o extinguir relaciones jurídicas patrimoniales*”.

<sup>5</sup> Artículo 259 del Código Civil y Comercial de la Nación reza, “*el acto jurídico es el acto voluntario lícito, que tiene por fin inmediato la adquisición, modificación y extinción de relaciones o situaciones jurídicas*”.

Nombra “presupuestos”, a todos aquellos requisitos que influyen en el contrato y son extrínsecos a él. El carácter extrínseco manifiesta que existe independientemente del contrato. Dentro de esta categoría ubicamos todo lo anterior y accesorio, como es la capacidad, voluntad de contratar (consentimiento) y la idoneidad en el objeto (López de Zavalía, 1997, Tomo I, p. 72).

Llama “elementos”, a todo lo constitutivo del contrato y por ende, intrínseco a él. Examinando el contenido del contrato, se pueden diferenciar, cláusulas esenciales, naturales y accidentales. Son esenciales aquellas que si el contrato no las tiene carece de contenido o no tiene un contenido determinado (capacidad, objeto y causa); naturales, aquellas que la ley supletoria inserta (vicios redhibitorio, evicción y pacto comisorio); y accidentales, aquellas que las partes incluyen (condición, plazo y cargo) (López de Zavalía, 1997, Tomo I, p. 73).

Llama “circunstancias” a todo lo que siendo extrínseco al contrato se valora no antes (porque si no sería un presupuesto), sino durante la ejecución del contrato, influyendo en su destino. Es el medio ambiente en el que surge, se desenvuelve y llega a ser eficaz el contrato (tiempo y lugar) (López de Zavalía, 1997, Tomo I, p.74).

## **Oferta y Aceptación en el marco del Código Civil y Comercial de la Nación**

### **Oferta**

“La oferta es un acto jurídico unilateral destinado a integrarse a un contrato, constituido por una expresión de voluntad que se postula como penúltima” (López de Zavalía, 1997, p.180).

El nuevo Código Civil y Comercial de la Nación define a la oferta en su artículo 972<sup>6</sup>. La oferta es un acto o negocio jurídico como lo prescribe el artículo 259 del Código Civil y Comercial de la Nación. Debe ser verificada con *intentio juris*, por lo que no tienen valor las declaradas en broma, o por vías ejemplificativas o las que incluyan las cláusulas “sin compromiso” u otra análoga (López de Zavalía, 1997).

---

<sup>6</sup>Artículo 972 C.C y C. N reza, “la oferta es la manifestación dirigida a persona determinada o determinable, con la intención de obligarse y con las precisiones necesarias para establecer los efectos que debe producir de ser aceptada”.



Como acto jurídico la oferta puede estar sujeta a un plazo o condición. Así, v.g., una cosa es que Primus proponga vender un inmueble a entregarse al cabo de un mes (o cumplida una determinada condición) y otra muy distinta que verifique una oferta que sólo puede aceptarse después de un mes o de cumplida una condición (López de Zavalía, 1997, p. 181).

La oferta debe ser a persona o personas determinadas. Tales declaraciones, dirigidas al público en general, constituyen, invitaciones a ofertar<sup>7</sup>. La oferta al público se inclina por admitir la validez de las ofertas a personas indeterminadas, al público en general o a grupos de personas, cuando ellas reúnen los requisitos de la oferta y como un modo de proteger la buena fe<sup>8</sup> (Mosset Iturraspe, 1984).

El capítulo 3, sección 1º del Código Civil y Comercial de la Nación estipula la formación del consentimiento<sup>9</sup>, fuerza obligatoria de la oferta<sup>10</sup>. La retractación<sup>11</sup> y muerte o incapacidad de las partes<sup>12</sup>.

## **Aceptación**

---

<sup>7</sup>Artículo 973 C.C y C. N prescribe, “*la oferta dirigida a personas indeterminadas es considerada como invitación para que hagan ofertas, excepto que de sus términos o de las circunstancias de su emisión resulte la intención de contratar del oferente. En este caso, se la entiende emitida por el tiempo y en las condiciones admitidas por los usos*”.

<sup>8</sup>Artículo 9 del C. C. y C. N consagra el principio de buena fe que prescribe, “*los derechos deben ser ejercidos de buena fe*”.

Artículo 961 del C. C. y C. N de buena fe, estipula, “*los contratos deben celebrarse, interpretarse y ejecutarse de buena fe. Obligan no sólo a lo que está formalmente expresado, sino a todas las consecuencias que puedan considerarse comprendidas en ellos, con los alcances en que razonablemente se habría obligado un contratante cuidadoso y previsor*”.

<sup>9</sup>Artículo 971 del C. C. y C. N estipula, “*los contratos se concluyen con la recepción de la aceptación de una oferta o por una conducta de las partes que sea suficiente para demostrar la existencia de un acuerdo*”.

<sup>10</sup>Artículo 974 del C. C y C. N consagra, “*la oferta obliga al proponente, a no ser que lo contrario resulte de sus términos, de la naturaleza del negocio o de las circunstancias del caso.*

*La oferta hecha a una persona presente o la formulada por un medio de comunicación instantáneo, sin fijación de plazo, solo puede ser aceptada inmediatamente.*

*Cuando se hace a una persona que no está presente, sin fijación de plazo para la aceptación, el proponente queda obligado hasta el momento en que puede razonablemente esperarse la recepción de la respuesta, expedida por los medios usuales de comunicación.*

*Los plazos de vigencia de la oferta comienzan a correr desde la fecha de su recepción, excepto que contengan una previsión diferente*”.

<sup>11</sup>Artículo 975 del C. C. y C. N prescribe, “*la oferta dirigida a una persona determinada puede ser retractada si la comunicación de su retiro es recibida por el destinatario antes o al mismo tiempo que la oferta*”.

<sup>12</sup>Artículo 976 del C. C. y C. N reza, “*la oferta caduca cuando el proponente o el destinatario de ella fallecen o se incapaciten, antes de la recepción de su aceptación...*”

“Es un acto jurídico unilateral, constituido por una expresión de voluntad en principio dirigido al ofertante, y que siendo congruente con la propuesta, es apta para cerrar el contrato” (López de Zavalía, 1997, p 202).

La aceptación está consagrada en el artículo 978 <sup>13</sup> del Código Civil y Comercial de la Nación. La aceptación debe coincidir sobre todo y cada uno de los puntos o elementos de la oferta, para que se entienda, formado el acuerdo de voluntades, y que cualquiera modificación importa la propuesta de un nuevo contrato (Mosset Iturraspe, 1984).

La aceptación, se encuentra prescripta en el mismo capítulo y sección que la oferta, describiendo en sus articulados los modos de aceptación <sup>14</sup>, el perfeccionamiento <sup>15</sup> y la muerte o incapacidad de las partes <sup>16</sup>.

### **Vicisitudes**

Las razones por la cual no se producen, o dejan de producirse o se alteran los efectos contractuales, son variadas.

En la enunciación que no es taxativa, distinguimos las siguientes instituciones: rescisión, resolución, revocación, nulidad e ineficacia. La rescisión y la revocación operan para el futuro y la resolución tiene efecto retroactivo.

“Revocar es extinguir un acto unilateral mediante otro acto unilateral, es decir, derogar una normación primera por obra de una normación segunda” (López de Zavalía, 1997, p 589).

---

<sup>13</sup> Artículo 978 del C.C y C N reza, “*para que el contrato se concluya, la aceptación debe expresar la plena conformidad con la oferta. Cualquiera modificación a la oferta que su destinatario hace al manifestar su aceptación, no vale como tal, sino que importa la propuesta de un nuevo contrato, pero las modificaciones pueden ser admitidas por el oferente si lo comunica de inmediato al aceptante*”.

<sup>14</sup> Artículo 979 C.C y C. N estipula, “*toda declaración o acto del destinatario que revela conformidad con la oferta constituye aceptación. El silencio importa aceptación solo cuando existe el deber de expedirse, el que puede resultar de la voluntad de las partes, de los usos o de las prácticas que las partes hayan establecidos entre ellas, o de una relación entre el silencio actual y las declaraciones precedentes*”.

<sup>15</sup> Artículo 980 C. C y C. N reza, “*la aceptación perfecciona el contrato:*

- a) *Entre presentes, cuando es manifestada;*
- b) *Entre ausente, si es recibida por el proponente durante el plazo de vigencia de la oferta”.*

<sup>16</sup> Artículo 976 C. C y C. N reza, “*...El que aceptó la oferta ignorando la muerte o incapacidad del oferente, y que a consecuencia de su aceptación ha hecho gastos o sufrido pérdidas, tiene derecho a reclamar su reparación*”.

La rescisión, es una forma de extinción que opera para el futuro y que depende de una causa sobreviniente. Podemos encontrar tres clases de rescisión: unilateral, bilateral y legal.

- La rescisión unilateral, supone que las partes han incluido en el contrato una cláusula que autoriza a cualquiera de ellas a dejar sin efecto el contrato<sup>17</sup>.
- La rescisión bilateral, es la forma más típica; la bilateral se opera a través del llamado distracto, que es un contrato en virtud del cual se deja sin efecto otro contrato anterior<sup>18</sup>.
- Por último, está la rescisión legal, es la ley quien autoriza a una de las partes o a cualquiera de ellas a rescindir el contrato. En definitiva se trata de la rescisión unilateral.

La resolución es cuando la extinción del contrato tiene efecto retroactivo. Es la forma más típica y depende del advenimiento de una condición. Hay diferentes tipos de resolución: la automática es aquella que se produce independientemente de una nueva declaración de voluntad; la facultativa, la que exige además de la producción de un evento, una declaración de voluntad a favor de la resolución. Figura de ella es la que se opera a raíz del funcionamiento del pacto comisorio, donde el evento consiste en un acontecimiento típico: el incumplimiento de la otra parte.

Al hablar de nulidad, hay que tener en cuenta la clasificación que nos brinda el Código Civil y Comercial de la Nación, que nos diferencia la nulidad absoluta y relativa en su artículo 386<sup>19</sup>, y la nulidad total y parcial en el artículo 389<sup>20</sup>.

---

<sup>17</sup>Artículo 1077 C. C. y C. N prescribe, “*el contrato puede extinguirse total o parcialmente por la declaración de una de las partes, mediante rescisión unilateral, revocación o resolución, en los casos en que el mismo contrato, o la ley, le atribuyen esa facultad*”.

<sup>18</sup>Artículo 1076 C.C y C. N prescribe, “*el contrato puede ser extinguido por rescisión bilateral. Esta extinción, excepto estipulación en contrario, sólo produce efectos para el futuro y no afecta derechos de terceros*”.

<sup>19</sup>Artículo 386 C. C y C. N reza, “*son de nulidad absoluta los actos que contravienen el orden público, la moral o las buenas costumbres. Son de nulidad relativa los actos a los cuales la ley impone sólo en protección del interés de ciertas personas.*”

Artículo 387 C.C y C. N reza, “*la nulidad absoluta puede declararse por el juez, aún sin mediar petición de parte...Puede alegarse por el Ministerio Público y por cualquier interesado, excepto por la parte que invoque la propia torpeza para lograr un provecho. No puede sanearse ni por la confirmación del acto ni por la prescripción*”.

Artículo 388 C.C y C. N reza, “*la nulidad relativa solo puede declararse a instancia de las personas en cuyo beneficio se establece. Excepcionalmente puede invocarla la otra parte, si es de buena fe y ha experimentado un perjuicio importante. Puede sanearse por la confirmación del acto y por la prescripción de la acción...*”.

Y por último se encuentra la ineficacia, que son todas aquellas situaciones en las cuales, por una razón u otra el negocio no produce sus efectos jurídicos (López de Zavalía, 1997).

## **2. Origen y Evolución del Contrato Electrónico**

En el año 1920 surge en Estado Unidos la venta por catálogo, impulsado por empresas mayoristas. Este tipo de sistema, consistía en un catálogo con fotos ilustrativas que mostraba los productos que ofrecía a la venta.

Los compradores, sin la presencia o presión de los vendedores podían escoger los productos en la tranquilidad de sus hogares. Este es uno de los principios que promovieron el comercio electrónico al día de hoy.

La venta por catálogo, tomó mayor auge con la aparición de las Tarjetas de Créditos. Esto fue posible merced de algunas empresas financieras que crearon este producto en los años 50.

A principios de los años 1970, surgieron las primeras relaciones comerciales que utilizaban una computadora para transmitir datos (transmisión de datos). Sin este desarrollo sería imposible imaginar los contratos electrónicos, las ventas en línea, comercio electrónico o toda la tecnología al servicio de las empresas en la actualidad.

Con la ayuda de la Televisión, a mediados de los años 80, aparece una nueva forma de venta por catálogo, llamada venta directa; a favor de este nuevo sistema los productos son mostrados con más realismo, y resaltando las características de los mismos. Esta forma de negociar representa el mismo modelo que las ventas en líneas actuales, con un comprador y un vendedor en un lugar geográfico diferente.

A fines del siglo XX, se puede hablar del inicio del comercio electrónico, cuando las primeras empresas introdujeron un nuevo canal de ventas basado en internet.

---

<sup>20</sup>Artículo 389 C.C y C. N prescribe, “*nulidad total es la que se extiende a todo el acto. Nulidad parcial es la que afecta a una o varias de sus disposiciones. La nulidad de una disposición no afecta a las otras disposiciones válidas, si son separables. Si no son separables porque el acto no puede subsistir sin cumplir su finalidad, se declara la nulidad absoluta. En la nulidad parcial, en caso de ser necesario, el juez debe integrar el acto de acuerdo a su naturaleza y los intereses que razonablemente puedan considerarse perseguidos por las partes*”.

A inicio de los años 90 se definía al comercio electrónico como la compra de bienes y servicios a través de la *World Wide Web*. Lo más importante de la W.W.W es su alto nivel de accesibilidad, que se traduce en los escasos conocimientos de informática que exige de sus usuarios. El desarrollo de estas tecnologías y de las telecomunicaciones ha hecho que los intercambios de datos crezcan a niveles extraordinarios, simplificándose cada vez más y creando nuevas formas de comercio<sup>21</sup>.

### ***Electronic Data Interchange (EDI):***

Es la transmisión de datos por medio electrónicos, donde se envían y reciben información referentes a transacciones comerciales y documentos electrónicos. Los documentos comerciales electrónicos podían transmitirse directamente desde el computador de la empresa emisora al de la empresa receptora, con gran ahorro de tiempo y evitando errores de la comunicación tradicional “en papel”<sup>22</sup>.

En 1995 se crea la Organización Mundial de Comercio (OMC), a fin de normar y regular los procesos de intercambio comercial entre los países. A pesar de que su injerencia todavía no es mundial, sentó las bases de la universalización de las transacciones comerciales. Siendo Argentina miembro de la OMC desde el primero de enero de aquel año<sup>23</sup>.

El proceso de globalización llevó a las Naciones Unidas a que aprobara la Ley Modelo, la que establecía una guía para su incorporación a los ordenamientos jurídicos internos de los diferentes países.<sup>24</sup>

## **3. Contrato Electrónico**

### **Concepto**

Es necesario aclarar que los contratos electrónicos, son en primer lugar contratos y luego electrónicos, por lo que se aplicarán las reglas generales sobre los contratos.

El Contrato electrónico es una clase de contrato en el sentido establecido por el Código Civil y Comercial de la Nación, que se celebra por vía electrónica, sin la presencia física

---

<sup>21</sup>Origen y Evolución del Comercio Electrónico (29/09/2013). Recuperado el 11/03/2016 de: <http://webidsite.com/wp/origen-y-evolucion-del-comercio-electronico-2>

<sup>22</sup>Origen y Evolución del Comercio Electrónico (29/09/2013). Recuperado el 11/03/2016 de: <http://webidsite.com/wp/origen-y-evolucion-del-comercio-electronico-2>.

<sup>23</sup>Origen y Evolución del Comercio Electrónico (29/09/2013). Recuperado el 11/03/2016 de: <http://webidsite.com/wp/origen-y-evolucion-del-comercio-electronico-2>.

<sup>24</sup><http://webidsite.com/wp/origen-y-evolucion-del-comercio-electronico-2> (Recuperado el día 11/03/2016)

de las partes, prestando éstas su consentimiento en origen y en destino por medio de equipos electrónicos de tratamiento y almacenamiento de datos, conectados por medio de cable, radio, medios ópticos o cualquier otro medio electromagnético. Lo característico y defensorio de esta contratación sería la celebración sin la presencia física de las partes; y que tanto el consentimiento en origen y destino se producen *on line*, por medio de equipos electrónicos de tratamiento y almacenamiento de datos conectados por cualquier medio electromagnético, dando lugar a la perfección del contrato sin necesidad de trámites *off line* o fuera de línea para la finalización de éste<sup>25</sup>.

Podemos definir al contrato electrónico como acuerdos de voluntades celebrados a través de medios electrónicos o informáticos, por lo cuales las partes establecen en forma voluntaria derechos y obligaciones, sin necesidad de la presencia físicas.

El artículo 1105 del Código Civil y Comercial de la Nación prescribe a los contratos celebrados por medios electrónicos, como contratos celebrados a distancia:

Contratos celebrados a distancia son aquellos concluidos entre un proveedor y un consumidor con el uso exclusivo de medios de comunicación a distancia, entendiéndose por tales los que pueden ser utilizados sin la presencia física simultánea de las partes contratantes. En especial, se consideran los medios postales, electrónicos, telecomunicaciones, así como servicios de radio, televisión o prensa (artículo 1105 del Código Civil y Comercial de la Nación).

El artículo 33 de la Ley de Defensa del Consumidor lo prescribe como venta por Correspondencia y Otras, “es aquella en que la propuesta se efectúa por medio postal, telecomunicaciones, electrónico o similar y la respuesta de la misma se realiza por iguales medios.

No se permitirá la publicación del número postal como domicilio” (Artículo 33 Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240).

---

<sup>25</sup> Aspectos del Comercio electrónico y la jurisdicción internacional (2002). Recuperado el día 11/03/2016 de: <http://www.saij.gob.ar/patricia-roca-estrada-aspectos-comercio-electronico-jurisdiccion-internacional-dacf020014-2002/123456789-0abc-defg4100-20fcanirtcod>.

Es necesario diferenciar el contrato electrónico del comercio electrónico o *e-commerce*, que por el avance de la era digital y su inserción en la economía, ha tenido gran influencia.

Desde un criterio amplio, se ha expresado que comercio electrónico es hacer negocios electrónicamente, es decir, transacciones comerciales que se basan en el procesamiento y en la transmisión de datos digitalizados.

OMC (Organización Mundial del Comercio):

Debería ser definido simplemente como la producción, publicidad, venta y distribución de productos vía redes de telecomunicaciones. Muchas de las discusiones están limitadas a Internet – medio en el cual el comercio electrónico es primariamente asociado-. En el comercio electrónico pueden distinguirse seis instrumentos principales: el teléfono, el fax, la televisión, los pagos electrónicos y los sistemas de transferencias de fondo, los EDI (*Electronic DataInterchange*) e internet(Scotti, 2012, p. 51).

Según la Conferencia de la Haya de Derecho Internacional Privados, el comercio electrónico se puede conceptualizar como:

Aquellas actividades comerciales que se realizan a través de ordenadores interconectados por líneas de telecomunicaciones. El comercio electrónico puede comprender actividades que al menos en forma parcial se encuentren situadas físicamente en un territorio determinado. Ello ocurre, por ejemplo, en el caso de una compraventa internacional de bienes tangibles de cualquier tipo (mobiliario, maquinarias, carbón, acero, etc.) que, dependiendo de la técnica, no puedan ser procesados como información o intercambiados de ese modo. En ese escenario, una transacción será considerada como concluida electrónicamente si el contrato de esos bienes tangibles es negociado o celebrado en forma electrónica, teniendo sólo la entrega de los bienes su lugar en el mundo real. A diferencia de lo anterior, el comercio electrónico también abarca actividades intangibles, principalmente la prestación de servicios intelectuales (bancarios, de seguro, legales, consultoría, asesoramiento y de inversión), los cuales son posibles de negociar, concluir y también prestar, *on-line*, en forma electrónica, sin que haya ningún contacto físico en ningún punto de la transacción (Scotti, 2012, p. 52).

Por su parte, según el Grupo de Trabajo sobre Comercio Electrónico y Comercio Exterior, dependiente del Ministerio de Economía de la Nación, comercio electrónico es el sistema global que, utilizando redes informáticas, en particular, Internet, permite la creación de un mercado electrónico operando por medio de computadoras y a distancia (Scotti, 2012).

Por otro lado, la Comisión de Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (UNCITRAL) en la Ley Modelo sobre comercio electrónico de 1996, establece una lista enunciativa, no taxativa, de las relaciones que pueden existir en el comercio electrónico:

- Toda operación comercial de suministro o intercambio de bienes o servicios,
- Todo acuerdo de distribución,
- Toda operación de representación o mandato comercial,
- Todo tipo de operaciones financieras y de seguro,
- De construcción de obras,
- Todo acuerdo de concesión o explotación de un servicio público (Scotti, 2012).

Las características principales del comercio electrónico son:

- 1- Las operaciones se realizan por vía electrónica o digital;
- 2- Se prescinde del lugar donde se encuentran las partes;
- 3- No queda registro en papel, el soporte papel es remplazado por soportes electrónicos;
- 4- Que en el comercio directo la importación del bien no pasa por las aduanas;
- 5- Se reducen los intermediarios;
- 6- Que las transacciones y operaciones se realizan más rápidamente (Scotti. 2012, p. 55).

### **Perfeccionamiento del contrato electrónico**

Al celebrar contrato por medio electrónico se plantean dudas al momento de la celebración, porque la misma se ejecuta entre personas ausentes, ya que hay una distancia geográfica que tiene gran relevancia jurídica.

El “consentimiento electrónico” involucra contrataciones entre empresas y con los consumidores, bienes materiales que luego del consentimiento son enviados al



adquiriente y bienes inmateriales que se usan instantáneamente en la red (Lorenzetti, 199, pág. 850).

En los contratos entre ausente, lo que interesa no es la presencia física, sino la declaración, y más que la distancia física, importa la distancia jurídica. En base a esto se ha interpretado que si dos personas distintas entre sí, comunicadas telefónicamente, emiten declaraciones instantáneas (es decir, aquellas en las que no existe un tiempo entre la oferta y la aceptación), debe considerarse que hay contrato entre presentes; si esas personas están situadas en países diferentes, se aplican las reglas del Derecho Internacional Privado, por lo que se configuraría entre ausentes. En la contratación entre ausentes, se aplica, la teoría de la expedición<sup>26</sup>, de modo que el contrato se perfecciona desde que la aceptación de la oferta sea enviada por el aceptante al oferente.

La cuestión central, es determinar el momento de perfeccionamiento del contrato.

En primer lugar, es determinar que si el sitio *web* da una oferta, se trata de una oferta al público, por lo que es vinculante con un contrato de consumo, que se concluye en el momento en que el usuario transmita la declaración de aceptación. Si no tiene los elementos constitutivos de la oferta, es una invitación a ofertar; el navegante es el que ofrece y el contrato se perfecciona desde el momento en que recibe la aceptación de parte del proveedor.

En segundo lugar, se aplica el principio de recepción, perfeccionándose el contrato en el momento mismo en que la aceptación llega al oferente.

En estos tipos de contratos, la regla es que deben aplicarse los contratos entre ausentes y la teoría de la expedición, perfeccionándose el contrato en el momento en que la aceptación de la oferta sea enviada por el aceptante al oferente (Lorenzetti, 1999).

El código civil y comercial en su artículo 1108 reza:

---

<sup>26</sup> Teoría de la expedición: el contrato se perfecciona en el momento en que el aceptante expide su declaración de voluntad.

Para considerar concluido el contrato no es suficiente la emisión de la aceptación, sino que se requiere que el aceptante se desprenda de sus declaraciones y la dirija a su destinatario. Como consecuencia de esto, la declaración no puede ser retirada, porque el contrato se perfecciona desde que la misma fue expedida. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1870-21472013000100006&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1870-21472013000100006&script=sci_arttext) (Recuperado el día 19/03/2016).

Las ofertas de contratación por medios electrónicos o similares deben tener vigencia durante el período que fije el oferente o, en su defecto, durante todo el tiempo que permanezcan accesibles al destinatario. El oferente debe confirmar por vía electrónica y sin demora la llegada de la aceptación (Artículo 1108 del Código Civil y Comercial de la Nación).

La ley de defensa del consumidor estipula sobre la oferta:

La oferta dirigida a consumidores potenciales indeterminados, obliga a quien la emite durante el tiempo en que se realice, debiendo contener la fecha precisa de comienzo y de finalización, así como también sus modalidades, condiciones o limitaciones.

La revocación de la oferta hecha pública es eficaz una vez que haya sido difundida por medio similares a los empleados para hacerla conocer.

La no efectivización de la oferta será considerada negativa o restricción injustificada de venta, pasible de las sanciones previstas en el artículo 47 de esta ley (Artículo 7 de la Ley 24.240 y su modificatoria Ley 26.361).

#### **4. Modalidades Especiales**

Para Scotti (2012) existen diversas clasificaciones al hablar de contratos o comercios electrónicos:

- Según el objeto:

En relación con la fase de cumplimiento o ejecución, suele distinguirse entre el llamado comercio electrónico indirecto (o incompleto), es decir aquellos que se utilizan para la adquisición de bienes tangibles que deben ser enviado físicamente por los canales tradicionales de distribución, es decir, la etapa de formación de oferta y aceptación que se efectúa *on line* y la entrega de la cosa o la prestación de servicio, se efectúan físicamente. Es el típico caso de compraventa de libros. En cambio, en el comercio electrónico directo (o completo), el pedido, el pago y el envío de los bienes intangibles o servicios se producen *on line*. Por ejemplo el contrato de compraventa de *software*, o de boletos o pasajes, asesoría legal (Scotti, 2012, p 55-56).

- Según los sujetos involucrados:

Podemos tener cuatro tipos: *Business to Business* (B2B), comercio de empresa a empresa o de negocio a negocio, por el cual normalmente una empresa y sus proveedores utilizan Red para ordenar y recibir pedidos y efectuar pagos; *Business to Consumer* (B2C), comercio de empresa a consumidor, que es utilizado por empresas mediante páginas *web* que ofrecen bienes y servicios a los usuarios – consumidores que navegan por internet; *Business to Government* (B2G) comercio de empresa a gobierno o Administración Pública, que contemplan las transacciones entre empresas y organizaciones gubernamentales, como los sistemas *on line* de la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP); *Government to Citizen/Consumer* (G2C) comercio de gobierno a ciudadanos – consumidores, por ejemplo, para el pago de impuestos y servicios recaudados por el Estado (Scotti, 2012, p56).

- Según el medio:

Se ha distinguido entre comercio electrónico tradicional y comercio electrónico en Internet. El primero se realiza a través de redes cerradas y por ende entre un número limitado de personas. El segundo, se lleva a cabo libremente a través de redes abiertas y en consecuencia, entre un númeroilimitado de participantes que pueden ser empresas, consumidores y administraciones públicas (Scotti, 2012, p 56).

- Según el ámbito:

Finalmente nos interesa distinguir entre el comercio electrónico nacional, es decir, aquel que se desarrolla dentro de las fronteras de un Estado y el comercio electrónico internacional, en el que se encuentran elementos extranjeros y por lo tanto, se ponen en contacto distintos ordenamientos jurídicos.

En este sentido, cabe adelantar que las partes pueden perfectamente tener un domicilio virtual distinto del real, dando lugar a que una operación aparentemente de índole internacional no lo sea, o que siendo en apariencia trasnacional, sea meramente local. Así por ejemplo, un consumidor con domicilio en Argentina, puede contratar con una empresa con domicilio virtual en nuestro país, pero cuyo domicilio real se encuentra en

Estados Unidos. Un contrato en apariencia nacional, en realidad, es de carácter internacional. Y esta distinción no es menor a poco de tomar conciencia de que, mientras en un contrato local, no es posible elegir la ley aplicable, siendo internacional, las partes podrían ejercer autonomía de la voluntad para optar por la legislación que se aplicará al fondo de la cuestión (Scotti, 2012, p 56-57).

Afirmando estas clasificaciones de contrato electrónico, es necesario, aclarar algunos conceptos fundamentales que prescribe la Ley 24.240 con la modificatoria de la Ley 26.361 de Defensa del Consumidor, como usuario-consumidor<sup>27</sup>, proveedor<sup>28</sup> y objeto<sup>29</sup>. Es necesario tener en cuenta que consumidor es quien contrata, mientras que usuario, si bien es también sujeto de la relación de consumo no es quien contrata, sino que resulta ser quien consume o usa la cosa como consumidor final.

### **Conclusiones del capítulo**

Los contratos electrónicos son consecuencia de la evolución de la tecnología y del comercio electrónico, ya que las empresas introdujeron un nuevo canal de ventas basado en internet.

Los contratos electrónicos son en primer lugar contratos y luego son electrónicos por el medio que se utiliza, en la mayoría de los casos a distancia porque las partes se encuentran geográficamente en lugares diferentes al momento de perfeccionarse el mismo, por ello se aplicarán las reglas generales sobre los contratos, haciendo alusión a

---

<sup>27</sup> Artículo 1 Ley 24.240 con su modificatoria Ley 26.361 reza, *“la presente ley tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario, entendiéndose por tal a toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios en forma gratuita u onerosa como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social...Se considera así mismo consumidor o usuario a quien, sin ser parte de una relación de consumo, como consecuencia o en ocasión de ella adquiere o utiliza bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, y a quien de cualquier manera está expuesto a una relación de consumo”*.

<sup>28</sup> Artículo 2 Ley 24.240 con su modificatoria Ley 26.361 reza *“Es la persona física o jurídica, de naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios. Todo proveedor está obligado al cumplimiento de la presente ley.*

*No están comprendidos en esta ley los servicios de profesionales libres que requieran para su ejercicio título universitario y matrícula otorgada por colegios profesionales reconocidos oficialmente o autoridad facultada para ello, pero sí la publicidad que se haga de su ofrecimiento. Ante la presentación de denuncias, que no se vincularen con la publicidad de los servicios, presentadas por los usuarios y consumidores, la autoridad de aplicación de esta ley informará al denunciante sobre el ente que controle la respectiva matrícula a los efectos de su tramitación”*.

<sup>29</sup> Artículo 1 Ley 24.240 con su modificatoria Ley 26.361 reza, *“...Queda comprendida la adquisición de derechos en tiempos compartidos, clubes de campo, cementerios privados y figuras a fines”*.

los requisitos que nunca deben de faltar para que sea válido el contrato y a la oferta que se encuentra regulada por la Ley 24.240 con su modificatoria Ley 26.361 de Defensa del Consumidor en su artículo 7 y en el Código Civil y Comercial en su artículo 1108.

Las modalidades al momento de contratar son varias, así encontramos cuatro tipos de contratos o comercios electrónicos: según el objeto, comercio electrónico indirecto o incompleto, directo o completo; según sujetos involucrados, *business to business* (B2B), *business to consumer* (B2C), *business to government* (B2G), *government to citizen/consumer* (G2C); según el medio, comercio electrónico tradicional y comercio electrónico en Internet; y según el ámbito de aplicación, comercio electrónico nacional/comercio electrónico internacional.

## CAPÍTULO II

### Normativa aplicable

Es fundamental que todos como ciudadanos conozcamos cuales son nuestros derechos y deberes que emanan de la legislación nacional, con el fin de hacerlos valer al momento de que se nos vulneren los mismos.

En este apartado, trataremos una serie de normas fundamentales que ayudará a comprender el análisis del estudio.

#### 1. Código Civil y Comercial de la Nación

El Código Civil derogado, no regulaba el contrato de consumo. El nuevo Código Civil y Comercial de la Nación en su Libro Tercero de Derechos Personales, Título III regula los Contratos de Consumo en los Capítulos 1,2,3 y4 con reglas genéricas, complementándose con las leyes especiales que rigen sobre la materia.

Se los incorporó, porque se explica que el contrato de consumo constituye uno de los tipos general de contratos influyendo sobre los tipos especiales.

Se incluyen una serie de principios generales de protección al consumidor que actúa como una “protección mínima”, definiendo conceptos como de consumidor y relación de consumo consagrado en el artículo 1092<sup>30</sup>, contrato de consumo prescripto en su artículo 1093<sup>31</sup>, y la interpretación y prelación normativa que reza en los artículos 1094<sup>32</sup> - 1095<sup>33</sup>.

---

<sup>30</sup>Artículo 1092- “Relación de consumo es el vínculo jurídico entre un proveedor y un consumidor. Se considera consumidor a la persona humana o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Queda equiparado a consumidor quien, sin ser parte de una relación de consumo como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza bienes o servicios, en forma gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social”.

<sup>31</sup>Artículo 1093- “Contrato de consumo es el celebrado entre un consumidor o usuario final con una persona humana o jurídica que actúa profesional u ocasionalmente o con una empresa productora de bienes o prestadora de servicios, pública o privada, que tenga por objeto la adquisición, uso o goce de los bienes o servicios por parte de los consumidores o usuarios, para su uso privado, familiar o social”.

<sup>32</sup>Artículo 1094- “Las normas que regulan las relaciones de consumo deben ser aplicadas e interpretadas conforme a los principios de protección de consumidor y el de acceso al consumo sustentable.

En caso de duda sobre la interpretación de este Código o las leyes especiales, prevalece la más favorable al consumidor”.

<sup>33</sup>Artículo 1095- “El contrato se interpreta en el sentido más favorable para el consumidor. Cuando existen dudas sobre los alcances de su obligación, se adopta la que sea menos gravosa”.

Los contratos electrónicos se encuentran regulados en el Código Civil y Comercial como contratos celebrados a distancia<sup>34</sup> y prescribe la utilización de medios electrónicos<sup>35</sup>.

## **2. Defensa Del Consumidor, Ley 24.240 y su modificatoria Ley 26.361**

Los consumidores que celebran contratos en la Red, que se mueven dentro del ciberespacio traspasando las fronteras estatales, desplazándose en un nuevo espacio donde coloca a los consumidores o usuarios en situaciones de inferioridad, de vulneración y hasta de riesgo, necesitaban un marco jurídico mínimo e inderogable de protección, basados en el principio de buena fe.

Con este fin, los legisladores nacionales se preocuparon por dictar leyes que protejan a los contratistas y llegar a obtener un equilibrio negocial.

Es por ello, que Argentina, cuenta con la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240, sancionada el 22 de setiembre de 1993 y promulgada en octubre del mismo año. La presente ley en su artículo 65 reza que el cuerpo normativo es de orden público y rige para todo el territorio nacional.

El artículo 33 de la Ley de Defensa del Consumidor prescribe venta por Correspondencia y Otras, “es aquella en que la propuesta se efectúa por medio postal, telecomunicaciones, electrónico o similar y la respuesta de la misma se realiza por iguales medios.

No se permitirá la publicación del número postal como domicilio” (Artículo 33 Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240).

Si bien la Ley de Defensa del Consumidor protege al consumidor en todas las etapas de la relación de consumo, su aplicación puso en evidencia la necesidad de reformarla para consolidar los derechos reconocidos. Es así, que se sancionó el 12 de marzo de 2008 y

---

<sup>34</sup>Artículo 1105 – “*Contratos celebrados a distancia son aquellos concluidos entre un proveedor y un consumidor con el uso exclusivo de medios de comunicación a distancia, entendiéndose por tales los que pueden ser utilizados sin la presencia física simultánea de las partes contratantes. En especial, se consideran los medios postales, electrónicos, telecomunicaciones, así como servicios de radio, televisión o prensa*”.

<sup>35</sup>Artículo 1106 – “*Siempre que en este Código o en leyes especiales se exija que el contrato conste por escrito, este requisito se debe entender satisfecho si el contrato con el consumidor o usuario contiene un soporte electrónico u otra tecnología similar*”.

se promulgó el 3 de abril del mismo año la Ley N° 26.361, modificatoria de la Ley 24.240.

La reforma significó un avance en la tutela de los derechos constitucionales y sociales, realizando aportes importantísimos en la materia, como: amplía sustancialmente el concepto de consumidor y usuarios<sup>36</sup>, actualiza y refuerza las formalidades a que deben atenerse los proveedores de bienes y servicios a fin de que el consumidor conozca de manera fehaciente las características del bien que adquiere y su comercialización<sup>37</sup>. Se incluye a todos los bienes inmuebles nuevos o usados, otorga al consumidor la posibilidad de rescindir contratos y servicios por el mismo medios que se los contrato (por ejemplo, por vía electrónica)<sup>38</sup>, entre otros<sup>39</sup>.

### **3. Constitución de la Nación Argentina (Artículo 42)**

El núcleo de protección de los contratos de consumo, se encuentran establecido en la Constitución de la Nación Argentina en su artículo 42, que se incorporó con la reforma de la Carta Magna en el año 1994, que reza:

Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno.

Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios.

La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de

---

<sup>36</sup> Artículo 1 Ley 24.240 con su modificatoria Ley 26.361.

<sup>37</sup> Artículo 4 Ley 24.240 con su modificatoria Ley 26.361.

Artículo 10 Ley 24.240 con su modificatoria Ley 26.361.

<sup>38</sup> Artículo 10 ter Ley 24.240 con su modificatoria Ley 26.361.

<sup>39</sup> Morandini N. (2011). *Ley de Defensa del Consumidor: una reglamentación demorada*. Recuperado el día 02/04/16 en <http://www.normamorandini.com.ar/?p=3407>.



consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control. (Artículo 42, Constitución de la Nación Argentina).

#### **4. Firma Digital, Ley 25.506**

La revolución tecnológica trajo gran cambio no solo en la forma de comunicación, sino también en la forma de transmisión, de trabajo, y en general ha afectado a toda las actividades humanas; este cambio ha impactado en la estructura jurídica. El elemento base de este movimiento global que permite el desarrollo comercial a nivel nacional e internacional, tiene una celeridad y seguridad jurídica en sus transacciones, que es la firma digital.

La legislación equipara la firma digital o electrónica a la tradicional firma manuscrita u ológrafa, que tiene características propias en lo personal y en lo legal; en lo personal la firma comprueba la identidad de una persona, de tal modo que se sabe quién es la persona que firmó; y en lo legal quiere decir, que la persona que firmó un documento adquiere tantos los derechos como las obligaciones que de él derivan y si no cumple con la obligación a cargo, el tenedor de documentos puede demandar judicialmente el cumplimiento. Asimismo, muchas veces se concurre a escribanos públicos o notarios públicos que certifiquen la autenticidad de la firma.

La tradicional firma manuscrita tiene dos etapas: la primera es el proceso de firma, que es el acto cuando una persona firma manualmente un documento; y la segunda etapa es el proceso de verificación de firma, que es el acto que determina si una firma es válida o no.

La firma digital es un bloque de caracteres que acompaña a un documento acreditando quién es su autor y determinando que no ha existido una alteración posterior de los datos. Para firmar un documento digital, su autor utiliza su propia clave secreta (sistema criptográfico asimétrico), a la que sólo él tiene acceso.

El sistema asimétrico otorga un certificado, que estará formado por el código *hash*, que utiliza una función matemática que crea una representación numérica para todo el certificado volviéndolo único e inalterable; con esta aplicación cualquier cambio que se haga en el documento es previsto de inmediato, ya que el código de cifras variará al

cambiarse aunque sea una letra, lo que se verá cuando se comparen los textos con la correspondiente clave pública por parte del destinatario<sup>40</sup>.

La firma digital se encuentra consagrada en la Ley 25.506 en su artículo 2 que reza:

Se entiende por firma digital al resultado de aplicar a un documento digital un procedimiento matemático que requiere información de exclusivo conocimiento del firmante, encontrándose éste bajo su absoluto control. La firma digital debe ser susceptible de verificación por terceras partes, ya que dicha verificación simultáneamente permita identificar al firmante y detectar cualquier alteración del documento digital posterior a su firma.

Los procedimientos de firma y verificación a ser utilizados para tales fines serán los determinados por la Autoridad de Aplicación en consonancia con estándares tecnológicos internacionales vigente (Artículo 2, Firma Digital, Ley 25.506).

La firma electrónica está estipulada en el artículo 5 de la Ley de Firma Digital, que prescribe:

Se entiende por firma electrónica al conjunto de datos electrónicos integrados, ligados o asociados de manera lógica a otros datos electrónicos, utilizado por el signatario como su medio de identificación, que carezca de algunos de los requisitos legales para ser considerada firma digital. En caso de ser desconocida la firma electrónica corresponde a quien la invoca acreditar su validez (Artículo 5, Firma Digital, Ley 25.506).

La clave de un cajero automático, así como las claves fiscales son claros ejemplos de lo que es una firma electrónica.

La firma digital es válida si reúne los siguientes requisitos: haber sido creada durante el período de vigencia del certificado digital, ser verificado por el procedimiento correspondiente y que haya sido emitido o reconocido por un certificador licenciado<sup>41</sup>.

---

<sup>40</sup>Iniciativa GLIN AMERICAS Banco Interamericano de Desarrollo (2005). *Firma digital y contratos electrónico*. Recuperado el día 02/04/16 en

<http://www.ictparliament.org/sites/default/files/firmadigital.pdf>

<sup>41</sup>Artículo 9 Ley 25.506, Firma Digital.

## **5. Nueva Regulación de las Relaciones de Producción y de Consumo, Ley 26.991**

La Ley 26.991 introdujo modificaciones sustanciales a la Ley 20.680 de Abastecimiento tendiente a actualizar y optimizar la regulación de las relaciones de producción y consumo.

La ley de Abastecimiento N° 20.680 fue sancionada el 20 de junio de 1974, en un marco de creciente aumento de violencia política y social. El texto de la ley autorizaba al Poder Ejecutivo a intervenir empresas, secuestrar bienes, allanar locales y efectuar arrestos con el fin de enfrentar los problemas económicos del país, facultades que hicieron cuestionables su constitucionalidad.

La Ley 26.991 sancionada y promulgada en setiembre de 2014, después de cuarenta años de aquellos acontecimientos, propone una nueva regulación respetuosa de la división de poderes y el derecho a trabajar y ejercer toda industria lícita, así como eficaz para combatir la conformación de monopolios.

El artículo primero de la Ley 26.991 prescribe:

La presente ley regirá con respecto a la compraventa, permuta y locación de cosas muebles, obras y servicios —sus materias primas directas o indirectas y sus insumos— lo mismo que a las prestaciones —cualquiera fuere su naturaleza, contrato o relación jurídica que las hubiere originado, de carácter gratuito u oneroso, habitual u ocasional— que se destinen a la producción, construcción, procesamiento, comercialización, sanidad, alimentación, vestimenta, higiene, vivienda, deporte, cultura, transporte y logística, esparcimiento, así como cualquier otro bien mueble o servicio que satisfaga —directamente o indirectamente— necesidades básicas o esenciales orientadas al bienestar general de la población. El ámbito de aplicación de esta ley comprende todos los procesos económicos relativos a dichos bienes, prestaciones y servicios y toda otra etapa de la actividad económica vinculada directamente o indirectamente a los mismos. Quedan exceptuados del régimen establecido en la presente ley, los agentes económicos considerados micro, pequeñas o medianas empresas (MIPyMEs)... (Artículo 1, Nueva Regulación de las Relaciones de Producción y Consumo, Ley 26.991).

## **6. Observatorio de Precios y Disponibilidad de Insumos, Bienes y Servicios, Ley 26.992**

Se crea el Observatorio de precios y disponibilidad de insumo, bienes y servicios como organismo técnico con la finalidad de monitorear, relevar y sistematizar los precios y la disponibilidad de insumo, bienes y servicios que son producidos, comercializados y prestados en el territorio de la Nación<sup>42</sup>.

El Estado tiene como misión, asegurar el crecimiento de la política económica determinando el abastecimiento, precio y calidad de los bienes y servicios comercializados en el mercado interno, para poder satisfacer las necesidades básicas de la población, asegurando un equilibrio en la variación del precio y del poder adquisitivo de los salarios.

## **7. Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo, Ley 26.993**

El nuevo sistema de resolución de conflicto en las relaciones de consumo se encuentra prescripto en la Ley 26.993, donde establece tres instancias diferentes para solucionar la controversia:

- La primera instancia, es el Sistema de conciliación previa en las relaciones de consumo (COPREC), actuará a nivel nacional mediante su sede en la ciudad Autónoma de Buenos Aires y en las dependencias, delegaciones u oficinas fijas o móviles que se establezcan en el resto del país; intervendrá en todos los reclamos de derechos individuales de consumidores o usuarios, cuyo monto no exceda de una valor equivalente a cincuenta y cinco (55) Salarios Mínimos, Vitales y Móviles<sup>43</sup>.
- La segunda instancia que es de vía administrativa, es la Auditoría de Consumo, su asiento se encuentra en la ciudad Autónoma de Buenos Aires, con sus dependencias, delegaciones y oficinas fijas o móviles en el resto del país; es una auditoría independiente con carácter de instancia administrativa; le corresponde las controversias

---

<sup>42</sup> Artículo 1 Ley 26.992 Observatorio de Precios y Disponibilidad de Insumo, Bienes y Servicios.

<sup>43</sup> Artículo 1, Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo, Ley 26.993.  
Artículo 2, Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo, Ley 26.993.

que versen sobre responsabilidad solidaria hasta la suma equivalente al valor de quince (15) Salarios Mínimos, Vitales y Móviles; se inicia por reclamo hecho por el consumidor o usuario, una vez cumplido el requisito obligatorio de la conciliación previa, concluida sin acuerdo o por incomparecencia del proveedor o prestador requerido<sup>44</sup>.

- La tercera instancia es la judicial, y es el Fuero Judicial de Consumo, en la ciudad Autónoma de Buenos Aires se ejercerá por los Jueces Nacionales de Primera Instancia en las Relaciones de Consumo y la Cámara Nacional de Apelaciones en las Relaciones de Consumo, y en el resto del país, se ejercerá por las Cámaras de Apelaciones que correspondan; será competente el juez del lugar del consumo o uso, el de celebración del contrato, el del proveedor o prestador o el domicilio del citado en garantía, a elección del consumidor o usuario; el demandante deberá acreditar haber agotado la instancia previa de conciliación<sup>45</sup>.

### **Conclusiones del capítulo**

Los contratos electrónicos se encuentran prescriptos como venta por correspondencia y otras, en la Ley de Defensa del Consumidor y estipulado como contrato celebrados a distancia, por el Código Civil y Comercial de la Nación.

Se protegen los contratos de consumo en la Constitución de la Nación Argentina, derecho que se incorporó con la reforma de la Carta Magna en el año 1994.

El auge de la tecnológica ha impactado en la estructura jurídica, no sólo en la forma de comunicarnos, sino también en la forma de transmitir documentos, ya que en algunos casos se utiliza la firma digital o electrónica que viene a equiparar a la tradicional firma manuscrita u ológrafa.

Ante el supuesto de incumplimiento al momento de ejecutarse el contrato, el Estado ha sancionado una ley que regula el procedimiento a seguir para resolver las controversias en las relaciones de consumos.

---

<sup>44</sup> Artículo 22, Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo, Ley 26.993.

Artículo 27, Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo, Ley 26.993.

Artículo 29, Sistema de Resolución de Conflictos de las Relaciones de Consumo, Ley 26.993.

<sup>45</sup> Artículo 41, Sistema de Resolución de Conflictos de las Relaciones de Consumo, Ley 26.993.

Artículo 50, Sistema de Resolución de Conflictos de las Relaciones de Consumo, Ley 26.993.

## CAPÍTULO III

### Condiciones Generales

Al ser los contratos electrónicos denominados contratos celebrados a distancia o entre ausentes, surge la necesidad de conocer dónde va a ser el lugar de cumplimiento, y en caso de que ocurran contingencias al momento de ejecutarse, qué instancias y acciones se pueden practicar para que se cumpla o se rescinda el contrato.

#### 1. Lugar de Cumplimiento de los Contratos Electrónicos

El lugar de cumplimiento debe ser el domicilio real del consumidor o el que expresamente éste haya indicado. La ley de defensa del consumidor, ha establecido el lugar de cumplimiento sobre estos tipos de contratos en el artículo 36<sup>46</sup> de la mencionada ley; el código civil y comercial en su artículo 1109<sup>47</sup> fija la regla sobre el lugar de cumplimiento de los contratos celebrados por medios electrónicos.

Determinar la jurisdicción del lugar, hace posible el acceso a la justicia y la vigencia de la garantía de defensa en juicio. En ese sentido y para esta modalidad de operaciones, la codificación sigue el camino que se había abierto con la norma del artículo 36 de la Ley 24.240 que a elección del consumidor o usuario, será competente el juez del lugar del consumo o uso, el del lugar de celebración del contrato, el del domicilio del consumidor o usuario, el del domicilio del demandado, o el de la citada en garantía. En los casos en que las acciones sean iniciadas por el proveedor o prestador, será competente el tribunal correspondiente al domicilio real del consumidor, siendo nulo cualquier pacto en contrario (Código Civil y Comercial de la Nación analizado, comparado y concordado por A. J. Bueres. 2014).

---

<sup>46</sup>Artículo 36 Ley 24.240, con su modificatoria Ley 26.361 de las operaciones de venta de créditos, prescribe “...Será competente para entender en el conocimiento de los litigios relativos a contratos regulados por el presente artículo, en los casos en que las acciones sean iniciadas por el consumidor o usuario, a elección de éste, el juez del lugar del consumo o uso, el del lugar de celebración del contrato, el del domicilio del consumidor o usuario, el del domicilio del demandado, o el de la citada en garantía. En los casos en que las acciones sean iniciadas por el proveedor o prestador, será competente el tribunal correspondiente al domicilio real del consumidor, siendo nulo cualquier pacto en contrario”.

<sup>47</sup>Artículo 1109 C.C y C.N reza, “ En los contratos celebrados fuera de los establecimientos comerciales, a distancia, y con utilización de medios electrónicos o similares, se considera el lugar de cumplimiento aquel en el que el consumidor recibió o debió recibir la prestación. Ese lugar fija la jurisdicción aplicable a los conflictos derivados del contrato. La cláusula de prórroga de jurisdicción se tiene por no escrita”.

Respecto al lugar de ejecución o de cumplimiento de los contratos electrónicos, hay que hacer una diferencia: en los contratos electrónicos indirectos, no hay dificultades para determinar el lugar donde se perfecciona el contrato; en los contratos directos, los problemas para su localización pueden ser superados si los contratantes pactaron un lugar de cumplimiento, aun cuando resulta ficticio, pues en definitiva la transacción se ejecuta en línea.

## **2. Solución, Procedimiento en caso de Incumplimiento o Cumplimiento con Vicios**

La ley 24.240 establece en sus artículos 10 bis y 10 ter la solución en caso de incumplimiento y el modo de rescindir el contrato:

El incumplimiento de la oferta o del contrato por el proveedor, salvo caso fortuito o fuerza mayor, faculta al consumidor, a su libre elección a:

- a) Exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible;
- b) Aceptar otro producto o prestación de servicio diferente;
- c) Rescindir el contrato con derecho a restitución de lo pagado, sin perjuicio de los efectos producidos, considerando la integridad del contrato.

Todo ello sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que corresponda (Artículo 10 bis, Ley 24.240 de Defensa del Consumidor).

Cuando la contratación de un servicio, incluidos los servicios públicos domiciliarios, hayan sido realizado en forma telefónica, electrónica o similar, podrá ser rescindida a elección del consumidor o usuario mediante el mismo medio utilizado en la contratación.

La empresa receptora del pedido de rescisión del servicio deberá enviar sin cargo al domicilio del consumidor o usuario una constancia fehaciente dentro de las SETENTA Y DOS (72) horas posteriores a la recepción del pedido de la rescisión. Esta disposición debe ser publicada en la factura o documento equivalente que la empresa enviare regularmente al domicilio del consumidor o usuario (Artículo 10 ter, Ley 24.240 de Defensa del Consumidor).

La Ley 26.993 llega a regular sobre el nuevo sistema de resolución de conflictos en las relaciones de consumo y los pasos a seguir cuando los derechos sean vulnerados.

Este nuevo sistema, tiene tres instancias bien diferenciadas: primer instancia, Sistema de conciliación previa en las relaciones de consumo (COPREC); instancia administrativa, Auditoría de Consumo; instancia judicial, Fuero Judicial de Consumo.

- Primera instancia, Sistema de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC): Créase el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo. Actuará a nivel nacional mediante su sede en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en las dependencias, delegaciones u oficinas fijas o móviles que se establezcan en el resto del país<sup>48</sup>.

El COPREC intervendrá en los reclamos de derechos individuales de consumidores o usuarios, que versen sobre conflictos en las relaciones de consumo, cuyo monto no exceda de un valor equivalente al de cincuenta y cinco (55) Salarios Mínimos, Vitales y Móviles.

La intervención del COPREC tendrá carácter previo y obligatorio al reclamo ante la Auditoría en las Relaciones de Consumo, en su caso, a la demanda ante la Justicia Nacional<sup>49</sup>. El procedimiento ante el COPREC será gratuito para el consumidor o usuario<sup>50</sup>.

La competencia del COPREC se determinará por el lugar de consumo o uso, por el de celebración del contrato, por el del proveedor o prestador o por el domicilio de la citada en garantía, a elección del consumidor o usuario. Se aplicará supletoriamente el Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, salvo en materia de plazos, los cuales se contarán por días hábiles administrativos<sup>51</sup>.

El consumidor o usuario no podrá iniciar un nuevo reclamo cuyo objeto sea idéntico al de otro reclamo que haya iniciado con anterioridad y que se encuentre pendiente de resolución ante el COPREC, o que haya concluido con o sin acuerdo, o por incomparecencia injustificada del proveedor o prestador.

---

<sup>48</sup> Artículo 1. Ley 26.993 Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo.

<sup>49</sup> Artículo 2. Ley 26.993 Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo.

<sup>50</sup> Artículo 3. Ley 26.993 Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo.

<sup>51</sup> Artículo 5. Ley 26.993 Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo.



El procedimiento de conciliación tendrá un plazo de duración máximo de treinta (30) días prorrogables por otros quince (15) días, a requerimiento de las partes ante el conciliador<sup>52</sup>.

Las comunicaciones entre la autoridad de aplicación y los Conciliadores se realizarán por correo electrónico o por el programa informático que se establezca; las notificaciones deberán ser practicadas en forma fehaciente o personalmente. Las partes deberán constituir una dirección de correo electrónico, y en caso de que no contare, deberá constituir domicilio a los efectos de las notificaciones. El consumidor o usuario deberá denunciar en la interposición del reclamo, el domicilio del proveedor o prestador o, de no ser posible, cualquier otro dato que permita identificarlo<sup>53</sup>; En las conciliaciones las partes podrán contar con asistencia letrada<sup>54</sup>.

Las partes deberán concurrir a las audiencias en forma personal, sin perjuicio de la asistencia letrada. Las personas de existencia ideal deberán ser representadas por sus representantes legales o mandatarios con facultades suficientes para acordar transacciones. Se admitirá la representación de las personas físicas que se hallaren impedidas de asistir a la audiencia, por mandato o carta poder otorgada ante autoridad competente.

Si en ausencia de la persona física se arribare a un acuerdo conciliatorio, ésta debe ratificarla personalmente ante el Conciliador, requisito que deberá cumplirse previamente al trámite de homologación. En caso contrario, se considerará fracasado el procedimiento<sup>55</sup>.

El proveedor o prestador debidamente citado que no compareciere a una audiencia, tendrá que justificar su incomparecencia; si la misma fuese debidamente justificada, el Conciliador deberá convocar a una nueva audiencia. En caso de que no se haya justificado, se dará por concluida la conciliación y el Conciliador le aplicará una multa equivalente al valor de un (1) Salario Mínimo, Vital y Móvil. Un importe equivalente a la tercera parte se lo

---

<sup>52</sup> Artículo 6. Ley 26.993 Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo.

<sup>53</sup> Artículos 8 y 10. Ley 26.993 Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo.

<sup>54</sup> Artículo 9. Ley 26.993 Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo.

<sup>55</sup> Artículo 11. Ley 26.993 Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo.

destinará al consumidor o usuario, siempre que tal importe no supere el valor de lo reclamado. El saldo restante será destinado al Fondo de Financiamiento, que se creó a los fines de solventar las notificaciones y el pago de los honorarios a los conciliadores<sup>56</sup>.

La autoridad de aplicación emitirá resolución fundada mediante la cual homologará o rechazará el acuerdo conciliatorio, podrá formular observaciones al acuerdo, en tal caso, devolverá las actuaciones al Conciliador para que intente lograr un nuevo acuerdo que contenga las observaciones señaladas. Si el acuerdo fuera homologado, le será comunicado al Conciliador y a las partes por correo electrónico o, en su defecto, al domicilio constituido. Si el proceso de conciliación concluyera sin acuerdo de partes, el Conciliador labrará un acta que deberá remitir una copia a la autoridad de aplicación. El consumidor o usuario quedará habilitado para reclamar ante la Auditoría en las Relaciones de Consumo o, en su caso, demandar ante la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo<sup>57</sup>.

- Instancia Administrativa, Auditoría en las Relaciones de Consumo: tendrá asiento en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en las dependencias, delegaciones u oficinas fijas o móviles que se establezcan en el resto del país. Se constituirán como autoridad independiente, con carácter de instancia administrativa<sup>58</sup>.

Corresponde al Auditor en las Relaciones de Consumo entender en las controversias que versen sobre la responsabilidad solidaria artículo 40 y de daño directo artículo 40bis de la ley 24.240 y sus modificatorias, hasta la suma equivalente al valor de quince (15) Salarios Mínimos, Vitales y Móviles<sup>59</sup>.

El procedimiento se iniciará mediante reclamo formulado por el consumidor o usuario, una vez cumplido el requisito obligatorio de la conciliación previa

---

<sup>56</sup> Artículos 16 y 20. Ley 26.993 Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo.

<sup>57</sup> Artículos 13, 14, 15 y 17. Ley 26.993 Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo.

<sup>58</sup> Artículo 22. Ley 26.993 Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo.

<sup>59</sup> Artículo 27. Ley 26.993 Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo.

establecida, concluida sin acuerdo o por incomparecencia del proveedor o prestador requerido. Las partes podrán contar con asistencia letrada<sup>60</sup>.

El reclamo deberá efectuarse mediante un formulario, el que deberá contener una descripción de los hechos que generaron el daño cuyo resarcimiento se persigue y efectuar una pretensión económica en relación con el daño sufrido, la que no podrá ser superior al monto establecido en el artículo 27 de la mencionada ley. Deberá acompañarse el acta de cierre de la conciliación concluida sin acuerdo o por incomparecencia del proveedor o prestador. Deberá denunciarse en la interposición del reclamo el domicilio del proveedor o prestador o, de no ser posible, cualquier otro dato que permita identificarlo.

Recibido el reclamo, se citará al consumidor o usuario y al proveedor o prestador para que comparezcan a la audiencia que fije el Auditor en las Relaciones de Consumo. En la citada audiencia, el proveedor o prestador formulará su defensa y ofrecerá la prueba de que intente valerse. Sólo en casos excepcionales el Auditor podrá fijar una nueva audiencia para producir la prueba pendiente.

La audiencia será pública y oral, deberá dejarse constancia mediante grabación fílmica, de la cual podrán obtener copia las partes; se celebrará con la presencia del Auditor en las Relaciones de Consumo, bajo sanción de nulidad<sup>61</sup>.

Si a criterio del Auditor, los hechos debatidos requiriesen por la complejidad de sus características, ser acreditados y juzgados en una instancia de conocimiento más amplia, en este caso el consumidor o usuario podrá ejercer la acción respectiva ante la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo<sup>62</sup>.

El Auditor en las Relaciones de Consumo dictará resolución definitiva en el mismo acto de la audiencia. La resolución firme deberá ser notificada a la autoridad de aplicación de la ley 24.240 y sus modificatorias, que en su artículo

---

<sup>60</sup> Artículos 29 y 30. Ley 26.993 Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo.

<sup>61</sup> Artículos 31, 32 y 33. Ley 26.993 Sistema de Resolución de Conflicto en las Relaciones de Consumo.

<sup>62</sup> Artículo 34. Ley 26.993 Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo.

41 fija a la Secretaría de Comercio Interior dependiente del Ministerio de Economía y Producción, en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las provincias actuarán como autoridades locales<sup>63</sup>.

La resolución dictada por el Auditor en las Relaciones de Consumo podrá ser impugnada por medio de recurso judicial directo ante la Cámara Nacional de Apelaciones en las Relaciones de Consumo o ante la Cámara de Apelaciones correspondiente. Para la interposición de este recurso el patrocinio letrado será obligatorio. Durante el procedimiento del recurso directo, podrá hacerse lugar al ofrecimiento y la producción de prueba, en caso de ser ello necesario para la resolución.

Será de aplicación, la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos 19.549 y el Reglamento de Procedimientos Administrativos, decreto 1759/72 y, subsidiariamente a estos, el Código Procesal Civil y Comercial de la Nación<sup>64</sup>.

- Instancia Judicial, Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo: En el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se ejercerá por los Jueces Nacionales de Primera Instancia en las Relaciones de Consumo y la Cámara Nacional de Apelaciones en las Relaciones de Consumo. En el resto del país, para los casos previstos en los incisos b) por recurso directo y c) instancia judicial revisora de las sanciones administrativas en el marco de las leyes 22.802<sup>65</sup>, 24.240<sup>66</sup> y 25.156<sup>67</sup>, y sus respectivas modificatorias o las que en el futuro las sustituyan del artículo 45 de la mencionada ley, se ejercerá por las Cámaras de Apelaciones que correspondan<sup>68</sup>.

La Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo será competente en las causas referidas a relaciones de consumo regidas por la ley 24.240, sus modificatorias y toda otra normativa que regule relaciones de consumo y no

---

<sup>63</sup> Artículo 37. Ley 26.993 Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo.

<sup>64</sup> Artículos 38, 39 y 40. Ley 26.993 Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo.

<sup>65</sup> Ley 22.802 de Lealtad Comercial.

<sup>66</sup> Ley 24.240 de Defensa del Consumidor.

<sup>67</sup> Ley 25.156 de Defensa de la Competencia.

<sup>68</sup> Artículos 41 y 45. Ley 26.993 Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo.

establezca una jurisdicción con competencia específica, en aquellas causas en las cuales el monto de la demanda, al tiempo de incoar la acción, no supere el valor equivalente a cincuenta y cinco (55) Salarios Mínimos, Vitales y Móviles<sup>69</sup>.

Será competente el juez del lugar del consumo o uso, el de celebración del contrato, el del proveedor o prestador o el del domicilio de la citada en garantía, a elección del consumidor o usuario. El demandante deberá acreditar el cumplimiento de la instancia previa de conciliación.

El proceso se regirá por los principios de celeridad, inmediación, economía procesal, oralidad, gratuidad y protección para el consumidor o usuario, de conformidad con lo establecido por el artículo 42 de la Constitución Nacional y por la ley 24.240 y sus modificatorias. El patrocinio jurídico del consumidor o usuario será gratuito y destinado a la asistencia de quienes lo soliciten.

El proceso ante la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo, se ajustará a las siguientes normas procesales: con la demanda y contestación se ofrecerá la prueba y se agregará la documental; no procederá la prueba de absolución de posiciones; la audiencia deberá ser señalada después de contestada la demanda; la audiencia será pública y el procedimiento oral; la prueba será producida en la misma audiencia y, sólo en casos excepcionales, el Juez en las Relaciones de Consumo podrá fijar una nueva audiencia para producir la prueba pendiente; no procederá la presentación de alegatos.

El Juez en las Relaciones de Consumo dictará sentencia en el mismo acto de la audiencia; si la complejidad de la causa lo exigiera, podrá posponer el dictado de la sentencia. La sentencia se notificará personalmente a las partes en el mismo acto de la audiencia.

Todo pago que deba realizarse al consumidor o usuario, se deberá efectivizar mediante depósito judicial a la orden del juzgado interviniente y giro personal al titular del crédito o sus derechohabientes. El Juez podrá aplicar la multa que

---

<sup>69</sup> Artículo 42. Ley 26.993 Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo.

establece el artículo 52 bis<sup>70</sup> de la ley 24.240 y sus modificatorias, a cuyo efecto no se encontrará limitado por el monto establecido en el artículo 42 de la presente ley<sup>71</sup>.

El proceso establecido deberá ser concluido en un plazo máximo de sesenta (60) días.<sup>72</sup>

### **3. Revocación de los Contratos Electrónicos**

El principio fundamental de los contratos es que han de cumplirse según lo pactado y de acuerdo con el principio de buena fe.

En los contratos electrónicos se permite la retractación o el desistimiento unilateral, como sanción por incumplimiento de una de las partes. La resolución no afecta al contrato, sino a la relación que de la misma deriva (Vega Vega 2005).

El artículo 34 de la Ley 24.240 con su modificatoria, prescribe:

En los casos previstos en los artículos 32 y 33 de la presente ley, el consumidor tiene derecho a revocar la aceptación durante un plazo de DIEZ (10) días corridos contados a partir de la fecha en que se entregue el bien o se celebre el contrato, lo último que ocurra, sin responsabilidad alguna. Esta facultad no puede ser dispensada ni renunciada.

El vendedor debe informar por escrito al consumidor de esta facultad de revocación en todo documento que con motivo de venta le sea presentado al consumidor.

Tal información debe ser incluida en forma clara y notoria.

El consumidor debe poner el bien a disposición del vendedor y los gastos de devolución son por cuenta de este último (Artículo 34 de ley 24.240 con su modificatoria ley 26.361).

---

<sup>70</sup>Artículo 52 bis. Ley 24.240 reza, “...el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor...”

<sup>71</sup>Artículos 50, 52 y 53. Ley 26.993 Sistema de Resolución de Conflicto en las Relaciones de Consumo.

<sup>72</sup>Artículo 54. Ley 26.993 Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo.

En el Código Civil y Comercial de la Nación, su artículo 1110 reza:

En los contratos celebrados fuera de los establecimientos comerciales y a distancia, el consumidor tiene el derecho irrenunciable de revocar la aceptación dentro de los diez días computados a partir de la celebración del contrato.

Si la aceptación es posterior a la entrega del bien, el plazo debe comenzar a correr desde que esta última se produce.

Si el plazo vence en día inhábil, se prorroga hasta el primer día hábil siguiente.

Las cláusulas, pactos o cualquier modalidad aceptada por el consumidor durante este periodo que tengan por resultado la imposibilidad de ejercer el derecho de revocación se tienen por no escritos (Artículo 1110, Código Civil y Comercial de la Nación).

El derecho de revocación no se aplica en los productos personalizados o confeccionados a medidas o conforme a requerimientos específicos, los productos perecederos en relación a la duración del plazo para ejercer el derecho de revocación y los que pierden actualidad o finalidad que están destinados a su uso inmediato, como también los programas informáticos que tienen descarga inmediata y destino de uso permanente, sin perjuicios de las demás acciones que surgen para el consumidor del resto del articulado y de la Ley de Defensa del Consumidor (Artículo 1116, Código Civil y Comercial de la Nación analizado, comparado y concordado por A. J. Bueres. 2014).

### **Conclusiones del capítulo**

El lugar de cumplimiento de los contratos de consumo, es el domicilio real del consumidor o el que expresamente haya indicado. Respecto de los contratos electrónicos, hay que hacer una diferencia, en los contratos electrónicos indirectos no surgen dificultades para determinar el lugar de perfeccionamiento; en cambio, en los contratos directos, hay problema para determinar su localización ya que las transacciones se ejecutan en línea.

Cuando surge algún problema en el cumplimiento o en la entrega de bienes o servicios, la Ley de Defensa del Consumidor, establece la facultad que tiene el consumidor o usuario en los artículos 10 bis, 10 ter y 34. El Código Civil y Comercial de la Nación reza sobre la solución de revocar el contrato en su artículo 1110. Y la ley sobre el Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo, prescribe en todo

su cuerpo normativo, tres instancias posibles para reclamar: Instancia Conciliatoria, Sistema de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC); Instancia Administrativa, Auditoría en las Relaciones de Consumo; Instancia Judicial, Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo.



## CAPÍTULO IV

### Problemática

El conflicto que no se logró solucionar por instancia conciliatoria, ni administrativa, pasará a última instancia de fuero judicial; en esta instancia entra en juego la jurisdicción que puede ser de ámbito nacional o internacional dependiendo de la controversia del caso. Aplicando la regla general de competencia y jurisdicción que reza en el Código Procesal Civil y Comercial, y el Código Civil y Comercial de la Nación.

#### 1. Jurisdicción en el ámbito Internacional

La jurisdicción internacional, es el poder que tiene un país, derivado de su soberanía, para resolver un caso de derecho privado con elementos extranjeros (Scotti, 2012).

Se puede comprender desde varios aspectos: a) el poder o la potestad del Estado para entender en una controversia que le es sometida (jurisdicción directa); b) la prórroga de jurisdicción, ya sea a favor de tribunales judiciales o arbitrales; c) el poder de un tribunal extranjero de producir un fallo en condiciones de ser reconocido o ejecutado en otros (jurisdicción indirecta).

La incorporación en el contrato de una cláusula que determine el Estado cuyos tribunales son competentes (o el órgano arbitral elegido) es un instrumento útil para dotar de seguridad jurídica al contrato. La importancia de este dato se acentúa en la contratación a través de internet, por la incertidumbre acerca de los criterios sobre la jurisdicción y la normativa aplicable.

En el caso de cláusulas de prórroga de jurisdicción en contrato de consumo puede atender contra el orden público internacional cuando se afecte el principio de defensa en juicio, derecho con raigambre constitucional. No todo acuerdo de prórroga violará este principio, sino cuando se vuelva muy gravoso para el consumidor el acudir al tribunal elegido, ya sea por excesivo costo de la defensa con relación al reclamo, por la distancia o por cualquier otro motivo que resulte perjudicial para la parte más débil de la relación (Scotti, 2012).

## **2. Solución del Derecho Internacional Privado Argentino**

La solución que brinda el Derecho Internacional Argentino respecto del acuerdo de prórroga, se encuentra establecido en el artículo 1 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación; permite la prórroga de jurisdicción internacional a favor de jueces extranjeros, siempre que: 1) se trate de cuestiones exclusivamente de índole patrimonial; 2) se trate de cuestiones de índole internacional; 3) la prórroga no esté prohibida por las leyes; 4) la jurisdicción no sea exclusiva.

La tendencia contemporánea sostiene que la ubicación de los sistemas de información del iniciador y del destinatario de un mensaje de datos no es un elemento extranjero objetivamente relevante. Por lo que en el ámbito virtual, habrá que buscar elementos como el lugar de celebración y de cumplimiento del contrato, el lugar de residencia, el domicilio o establecimiento de las partes o el lugar de situaciones de la cosa objeto del contrato para determinar la internacionalidad del asunto.

Mientras que el Tratado de Derecho Civil Internacional de 1889 no reconoce la facultad de las partes de prorrogar la jurisdicción, el Tratado de Montevideo de 1940 introduce la cuestión; el artículo 56 prescribe que se permite la prórroga territorial de la jurisdicción si, después de promovida la acción, el demandado la admite voluntariamente, siempre que se trate de acciones referente a derechos personales patrimoniales.

La voluntad del demandado debe expresarse en forma positiva y no ficta.

En el ámbito del Mercosur, el Protocolo de Buenos Aires de 1994 sobre Jurisdicción Internacional en materia contractual, en vigor entre los cuatro Estados miembros, permite a los contratantes la prórroga de jurisdicción. Así, el artículo 4 dispone, en los conflictos que surjan en los contratos internacionales en materia civil o comercial serán competentes los tribunales del Estado Parte a cuya jurisdicción los contratantes hayan acordado someterse por escrito, siempre que tal acuerdo no haya sido obtenido en forma abusiva.

Por su parte el artículo 5 reza que, el acuerdo de elección de jurisdicción puede realizarse en el momento de la celebración del contrato, durante su vigencia o una vez surgido el litigio. La validez y los efectos del acuerdo de elección de foro se regirán por el derecho de los Estados Partes que tendrán jurisdicción de conformidad a las

disposiciones del presente Protocolo. En todo caso se aplicará el derecho más favorable a la validez del acuerdo.

Evidentemente, nuestra fuente convencional al exigir la forma escrita, no se compadece con la contratación electrónica (Scotti 2012).

En el Derecho Argentino, el análisis del artículo 2650 del Código Civil y Comercial de la Nación, establece el acuerdo válido de la elección del foro. En efecto, en ausencia del ejercicio de la autonomía de la voluntad de la que gozan los contratantes para elegir el juez competente o someter su controversia a arbitraje, resultará competente a elección del actor:

1. Los jueces del domicilio o residencia habitual del demandado; si existen varios demandados, los jueces del domicilio o residencia habitual de cualquiera de ellos. El juez del domicilio del demandado es el foro competente, en general en todos los conflictos derivados de las relaciones personales, con fundamento en que nadie puede agraviarse por ser demandado ante los tribunales de su propio país;
2. Los jueces del lugar del cumplimiento de cualquiera de las obligaciones contractuales;
3. Los jueces del lugar donde se ubica una agencia, sucursal o representación del demandado, siempre que ésta haya participado en la negociación o celebración del contrato.

El artículo 2654 del Código Civil y Comercial de la Nación reza:

Las demandas que versen sobre relaciones de consumo pueden interponerse, a elección del consumidor, ante los jueces del lugar de celebración del contrato, del cumplimiento de la prestación del servicio, de la entrega de bienes, del cumplimiento de la obligación de garantía, del domicilio del demandado o del lugar donde el consumidor realiza actos necesarios para la celebración del contrato.

También son competentes los jueces del Estado donde el demandado tiene sucursal, agencia o cualquier forma de representación comercial, cuando éstas hayan intervenido en la celebración del contrato o cuando el demandado las haya mencionado a los efectos del cumplimiento de una garantía contractual.

La acción entablada contra el consumidor por la otra parte contratante sólo puede interponerse ante los jueces del Estado del domicilio del consumidor.

En esta materia no se admite el acuerdo de elección de foro (Artículo 2654 del Código Civil y Comercial de la Nación).

Los Tratados de Montevideo establecen en el artículo 56 la jurisdicción de los tribunales del domicilio del demandado o el lugar de la ley que rige el fondo, es decir, en materia contractual, el tribunal del lugar de ejecución del contrato.

El Protocolo de Buenos Aires de 1994, en el marco del Mercosur, establece en su artículo 7, la jurisdicción de los tribunales del Estado del lugar de ejecución del contrato, o del tribunal de Estado del domicilio del demandado o bien el tribunal del Estado del domicilio del actor, si éste prueba que cumplió con las obligaciones a su cargo.

En materia de jurisdicción directa en los contratos de consumo, la doctrina ha planteado diversas soluciones: 1. Debe aplicarse la jurisdicción (y la ley) del domicilio del oferente, porque con ello se contribuye al desarrollo del comercio electrónico, ya que el juez (y la ley) del domicilio del consumidor obstaculiza la actividad; 2. Debe aplicarse el juez (y la ley) más favorable al consumidor, que es el domicilio del oferente; 3. Debe aplicarse el juez (y la ley) del domicilio del consumidor, siendo ella más favorable a sus intereses. Esta última posición es la mayoritaria, sin embargo, es necesario que se reúnan otras características para su aplicación como: que la conclusión del contrato esté vinculada con las actividades del comerciante en el Estado de residencia del consumidor, o con ofertas de negocios por medios publicitarios y que el consumidor haya obrado en ese Estado lo necesario para concluir el contrato.

En los contratos entre empresas, se considera que el lugar de celebración coincide con el domicilio o establecimiento del proponente o del iniciador. En cambio, en los contratos de consumo, el artículo 2655 del Código Civil y Comercial de la Nación prescribe que se rige por el derecho del Estado del domicilio del consumidor. En su defecto, los contratos de consumo se rigen por el derecho del país del lugar del cumplimiento. En caso de no poder determinar el lugar de cumplimiento, el contrato se rige por el derecho del lugar de celebración.

Una demanda interpuesta por el consumidor puede serlo ante el tribunal del Estado miembro en el territorio donde se encuentra el demandado o ante el tribunal del Estado miembro donde el consumidor tenga su domicilio. En caso, que un profesional promoviera una acción contra el consumidor, ésta sólo podrá hacerse ante los tribunales de los Estados miembros en cuyo territorio esté domiciliado el consumidor (Scotti, 2012).

### **Conclusiones del capítulo**

La jurisdicción puede ser de ámbito nacional o internacional dependiendo el caso, la diferencia es que se aplica la jurisdicción nacional cuando las partes tengan el domicilio dentro de la República Argentina, mientras que se aplicará el derecho internacional cuando haya un elemento extranjero, es decir, cuando algunas de las partes tenga domicilio en el exterior.

La regla de jurisdicción, se encuentra consagrada en el artículo 1 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, teniendo como antecedente el Tratado de Montevideo del año 1940 y del Protocolo de Buenos Aires del año 1994.

## Conclusión Final

Los contratos celebrados por medio electrónicos aparecen para evidenciar que se puede celebrar actos y negocios jurídicos, civiles y comerciales por otros medios que los tradicionales.

Por la evolución de la tecnología junto con la aplicación de Internet como una red de redes de ordenadores, se pueden ejecutar un sinnúmero de contratos, que van a producir efectos jurídicos, como así también generar derechos y obligaciones entre las partes contratantes e intervinientes, a pesar de haber un intervalo de tiempo entre la oferta y la aceptación o consentimiento entre las partes, ya que el medio de comunicación que los une es el medio electrónico, no existiendo presencia física simultánea por ambas partes, transmitiéndose la oferta y la aceptación por medios de equipos electrónicos de datos, conectados a una red de telecomunicación.

Los contratos celebrados por la forma tradicional, es decir, aquellos que se celebran con soporte papel, con la firma manuscrita de los intervinientes según el caso y que concurren todos los elementos, presupuestos y circunstancias necesarios para que el contrato se perfeccione válido, es importante destacar que son las mismas características, con algunas divergencias por la globalización las que se utilizan en los contratos celebrados en forma electrónicas, teniendo en cuenta que los elementos, presupuestos y circunstancias, en este tipo de contratos no se utiliza en soporte papel, ni tampoco con la firma manuscrita, ya que en el mejor de los casos se recurre a la firma digital o electrónica, y los sujetos que intervienen, se encuentran en espacios geográficos diferentes al momento de celebrar los actos o negocios jurídicos.

El mundo cibernético constituye un escenario novedoso, asombroso, que origina múltiples oportunidades quienes desean operar en él. Esto se debe por la facilidad, agilidad y sencillez con que toda persona tiene acceso a una computadora o teléfono móvil conectadas a una red de internet, que se encuentran navegando en páginas *web*, *chat*, correos electrónicos y redes sociales.

El mundo real y el mundo virtual, no son dos mundos diferentes, por lo que no se los puede tratar como espacios jurídicos desconectados, porque en definitiva somos los mismos seres humanos quienes nos movemos, comunicamos, comercializamos, contratamos en uno y en otro espacio. Es por ello que los problemas que se suscitan son

los mismos, por lo que surge la necesidad de que todos como ciudadanos conozcamos cuáles son nuestros derechos y deberes que nacen de los contratos, sea celebrado entre presentes o ausentes.

Este ha sido mi aporte al estudio y comprensión del fenómeno contrato electrónico que tanta incertidumbre presenta en el ámbito legal, como así también en el mundo social, ya que con el correr del tiempo van a ser mayores estas relaciones jurídicas. La finalidad principal es proteger siempre a la parte más débil de toda relación, y que tomen conocimiento sobre: la ejecución o lugar de cumplimiento del contrato; sobre las soluciones que tiene cuando se vean vulnerado sus derechos, es decir, cómo puede accionar ante un incumplimiento o en caso de un cumplimiento viciado; y plantear la acción revocatoria con indemnización de daños y perjuicios.

Desde el Derecho Internacional Privado no representa una amenaza mayor, ya que nos permite acercarnos entre la geografía territorial y el espacio virtual.

## BIBLIOGRAFIA

### Doctrina

- SCOTTI, L. B (2012). *Contratos Electrónicos un estudio desde el Derecho Internacional Privado Argentino* (1º ed.). Buenos Aires: Eudeba.
- López de Zavalía, F. J (1997). *Teoría de los Contratos*. (4º ed. Tomo I). Buenos Aires: ZAVALIA.
- MOSSET ITURRASPE, J. (1984). *Contratos*. Buenos Aires: EDIAR.
- Origen y Evolución del Comercio Electrónico. *Webidsite.com/wp/en/*. Recuperado el día 07/03/2016 de <http://webidsite.com/wp/origen-y-evolucion-del-comercio-electronico-2>
- Aspectos del comercio electrónico y la jurisdicción internacional. *Infojus*. Recuperado el día 07/03/2016 de <http://www.infojus.gob.ar/patricia-roca-estrada-aspectos-comercio-electronico-jurisdiccion-internacional-dacf020014-2002/123456789-0abc-defg4100-20fcanirtcod>
- Scotti, L. B y Vieira, L. K (2012) ¿Qué es un Ciberconsumo? Recuperado el 07/03/2016 en <http://www.derecho.uba.ar/investigacion/contratacion-electronica.pdf>.
- Morandini N. (2011). *Ley de Defensa del Consumidor: una reglamentación demorada*. Recuperado el día 02/04/16 en <http://www.normamorandini.com.ar/?p=3407> .
- Iniciativa GLIN AMERICAS Banco Interamericano de Desarrollo (2005). *Firma digital y contratos electrónico*. Recuperado el día 02/04/16 en <http://www.ictparliament.org/sites/default/files/firmadigital.pdf>
- Vega Vega J. A (2005). *Contratos electrónicos y Protección de los Consumidores* (1º ed.). REUS S.A.

### Legislación

- Código Civil y Comercial de la Nación: compilado por R. A. Parada y J. D. Errecaborde (1º ed.). Buenos Aires: Errepar.
- Constitución de la Nación Argentina (1º ed.). Buenos Aires: Producciones Mawis.
- Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor con su modificatoria Ley N° 26.361.



- Ley N° 26.991 de Nueva Regulación de las Relaciones de Producción y de Consumo.
- Ley N° 26.992 de Observatorio de Precios y Disponibilidad de Insumos, Bienes y Servicios.
- Ley N° 26.993 de Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo.
- Código Civil y Comercial de la Nación: analizado, comparado y concordado por A. J. Bueres (1° ed.). Buenos Aires: Hammurabi, 2014.