

XIX Jornadas de
Comunicaciones
Científicas de la Facultad
de Derecho y Ciencias
Sociales y Políticas

UNNE

2023

En homenaje a la Dra. Hilda Zulema Zárate

Corrientes - Argentina

XIX Jornadas de Comunicaciones Científicas de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales y Políticas: UNNE / Silvia Alegre... [et al.]; compilación de Martín Chalup; Lucía Sbardella; dirigido por Mario R. Villegas. - 1a ed. compendiada. - Corrientes:

Universidad Nacional del Nordeste. Facultad de Derecho y Ciencias Sociales y Políticas, 2023.

Libro digital, PDF

Archivo Digital: descarga y online
ISBN 978-987-3619-94-6

1. Derecho. I. Alegre, Silvia. II. Chalup, Martín, comp. III. Sbardella, Lucía, comp. IV. Villegas, Mario R., dir.
CDD 340.072

EL CONTRATO ELECTRÓNICO EN EL DERECHO DE CONSUMO EN LA LEGISLACIÓN ARGENTINA

Galeano, Mercedes de los A.

mercedesgaleano072@gmail.com

RESUMEN

Los contratos electrónicos tienen enorme importancia en los tiempos actuales en nuestra economía global. Tanto en la legislación nacional como en el Derecho comparado se admite esta modalidad de contratos cuando se cumplan con ciertos presupuestos que señala la Ley a los fines de que el consentimiento entre las partes quede perfeccionado y salvaguarde los derechos de las partes y sobre todo del consumidor que por lo general es la persona que no tiene la preparación suficiente para manejar la tecnología y por ser ajeno a las cláusulas predispuestas del contrato se encuentra sujeto a un click que posibilita aceptar o no aceptar los términos del contrato en un corto lapso de tiempo.

PALABRAS CLAVES

Contratación a Distancia.

INTRODUCCIÓN

Los contratos electrónicos tienen regulación jurídica en nuestro sistema jurídico nacional. El Código Civil y Comercial de la Nación hace una incorporación novedosa de artículos sobre esta modalidad de contrato dentro de los contratos de consumo: art. 1105. 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 y el art. 1106. Utilización de medios electrónicos. 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.

Veamos algunas definiciones que tiene la doctrina para los contratos electrónicos: A) Miguel De Asensio

(2001) expone: "son aquellos que se perfeccionan mediante un intercambio electrónico de datos de ordenador a ordenador" (p. 311); B) por su parte, Feldstein de Cárdenas (2008) los define como "aquellos acuerdos de voluntades celebrados mediante la utilización de medios electrónicos, telemáticos o informáticos, que, sea en su conformación, desarrollo o extinción, poseen elementos extranjeros objetivamente relevantes desde la mira de un ordenamiento jurídico determinado (p. 139); y por último, Roque Vítolo (2017), nos caracteriza el contrato electrónico como el "celebrado sin presencia física de las partes, prestando éstas su consentimiento en origen y destino por medio de equipos electrónicos de tratamiento y almacenaje de datos, conectados por medio de cable, radio, medios ópticos o cualquier otro medio electrónico" (p. 396). Entre las ventajas en esta forma de contratación podemos mencionar a los beneficios del uso de la tecnología en el ámbito del consumo, que se manifiesta en la facilidad de adquisición de bienes pese a la distancia, lo que abre un abanico de posibilidades de optar

entre productos debido al aumento de la oferta, con diferenciaciones entre los costos; permite que pueda verse reducido el gasto empresarial dando lugar que se fomente el intercambio económico; es una posible respuesta para combatir los monopolios y oligopolios; la variedad de calidad en la elección de bienes; la competencia entre proveedores; la velocidad en las transacciones; entre otras.

Y entre sus desventajas, por señalar algunas: el problema de la seguridad jurídica, irregularidades en su cumplimiento, la formación del consentimiento, estafas, entre otras.

MÉTODOS

El presente trabajo se llevó a cabo mediante la investigación bibliográfica del tema y la selección de autores, para lo cual se consideró el trabajo de Jhon Grover Dorado publicado el 26 de octubre de 2016 en la plataforma del Sistema Argentino de Información Jurídica (SAIJ), el trabajo de Ingrid Yanina Rosas Villarrubia (2020), el trabajo de Gastón E. Bielli y Carlos J. (2019); estudiando la problemática y haciendo análisis sobre las ventajas y desventajas de esta especial forma de contratación y la seguridad jurídica.

La presente investigación tiene por finalidad comprender los nuevos institutos del derecho en tiempos actuales y encontrar posibles soluciones a los abusos del derecho.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para determinar resultados en la presente comunicación científica extraemos de la página web oficial de la Cámara Argentina de Comercio Electrónico (CACE) algunas estadísticas más actuales sobre las transacciones electrónicas, que mencionamos a continuación: El eCommerce continúa creciendo y se instala como un hábito de compra cada vez más común entre los consumidores. Según el Estudio Anual, el comercio electrónico en Argentina creció durante 2022 un 87% respecto al año anterior y registró

una facturación de \$2.846.000 millones. Esto se ve representado en 422 millones de productos vendidos, un 11% más que en el año anterior; y en 211 millones de órdenes de compra (un 8% respecto al 2021), siendo \$13.488 el ticket promedio. Y las empresas esperan que siga creciendo por la comodidad que ofrece el mercado virtual.

Lo que se encuentra en discusión por todos los autores que abordamos en este trabajo es la seguridad jurídica y la formación del consentimiento en estos contratos.

La seguridad jurídica dentro del marco legal se traduce en la "certeza" de la permanencia del marco jurídico, así como de la protección frente a alguna situación anómala, en caso de inconvenientes en la ejecución del contrato, sin posibilidades de modificaciones legislativas inesperadas, que atenten contra el principio de confianza. Se advierte la creciente confianza en esta especial modalidad de contratación en nuestro país; sin embargo, también se denuncian muchas estafas por parte de consumidores que ven vulnerados sus derechos por adelantar un pago (pago previo) para obtener un bien o servicio y adherirse a cláusulas predispuestas que benefician al proponente.

En referencia a los elementos y características del contrato electrónico los autores coinciden en su tratamiento y se detienen a analizar principalmente el consentimiento, que debe reunir características propias en esta contratación para perfeccionarse (fuerza obligatoria de la oferta) y a esos fines el Código Civil y Comercial de la Nación (2015) incorpora el art. 974 que brinda solución. Este artículo evita la discusión sobre la presencia o ausencia de las personas en la contratación y así, queda perfeccionado con la recepción de la aceptación de la oferta (cuando la conoce o debió conocerla, sea verbal o no verbal). La Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 (1993) encuentra armonía con lo preceptuado por el código sustancial

cuando en su art. 34 establece “el consumidor tiene derecho a revocar la aceptación durante el plazo de 10 días corridos contados a partir de la fecha en que se entregue el bien o se celebre el contrato.

En nuestro país no existe una ley especial que regule específicamente al e-commerce y a los contratos electrónicos, sino que las disposiciones legales aplicables en esta materia están contenidas básicamente en el Código Civil y Comercial de la Nación (Ley 26.994), en la Ley de Defensa del Consumidor (Ley 24.240) como, asimismo, en la ley 25.506 de Firma Digital.

En cuanto a la regla de interpretación en materia de contratos a distancia, como es el caso de los contratos electrónicos, aplica el principio de la norma más favorable al consumidor, por lo que ante cualquier duda o conflicto, siempre prevalecerá la interpretación más favorable al consumidor (Ley de Defensa del Consumidor art. 1, 3 y 37). De conformidad con lo previsto en el artículo 65 son irrenunciables las disposiciones legales que protegen a los consumidores de bienes o servicios. Por tal motivo, cualquier cláusula, pacto o acuerdo en contrario, convenido entre el consumidor y el proveedor de bienes o servicios a través de Internet, se entenderá como no escrito y no tendrá validez legal.

El derecho a información constituye un aspecto de vital importancia para los contratos electrónicos, en razón que los consumidores deben conocer previamente de manera clara y precisa, todas las especificaciones y características de los bienes y servicios ofrecidos por el proveedor respectivo a través de su portal web, con la finalidad de que el consumidor disponga oportunamente de todos los elementos que le permitan dar su consentimiento, en base a dicha información, sin ser inducido al error por informaciones falsas o confusas. En el ámbito internacional, existe la Ley Modelo sobre Comercio Electrónico aprobada por la

Comisión de las Naciones Unidas, buscando la uniformidad para las normas aplicables para fortalecer la seguridad jurídica en las transacciones por medios electrónicos.

Para concluir, es necesario que la seguridad jurídica sea reforzada dentro del sistema legal argentino con una finalidad preventiva, debido a las falencias existentes que surgen de contar con un sistema precario en cuanto a protección y seguridad de los datos de los consumidores, como también respecto a situaciones de Skimming (robo de información de tarjetas de crédito), Phishing (robo de datos) y fraude on line por sustitución de identidad ante páginas con conexiones web no seguras.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Grover Dorado, J. (2016). Los Contratos Electrónicos de Consumo en el Derecho Argentino. Sistema Argentino de Información Jurídica.
- Rosas Villarrubia, IY. (2020). Seguridad Jurídica en Contratos de Consumos celebrados por medios electrónicos. *Lúmina*, (21), pp. 120-139. <https://doi.org/10.30554/lumina.21.3466.2020>.
- Bielli, G.E.; Ordoñez, C.J. 2019. *Esbozo acerca de los consumidores y la contratación electrónica en el entramado Normativo Argentino*. La Ley.
- Ley 26.994 de 2014. Código Civil y Comercial Argentino. El Boletín Oficial de la República Argentina, Ciudad Autónoma de Buenos Aires. 8 de octubre de 2014
- Ley 24.240 de 1993. Defensa del Consumidor. El Boletín Oficial de la República Argentina, Ciudad Autónoma de Buenos Aires. 15 de octubre de 1993
- Cámara Argentina del Comercio Electrónico. (2023). *Estadística del CACE (2023)*. www.cace.org.ar/estadisticas

EJE TEMÁTICO DE LA
COMUNICACIÓN
Derecho y Nuevas Tecnologías

FILIACIÓN

AUTOR 1: Docente Investigador - PEI-
FD 2020/0013