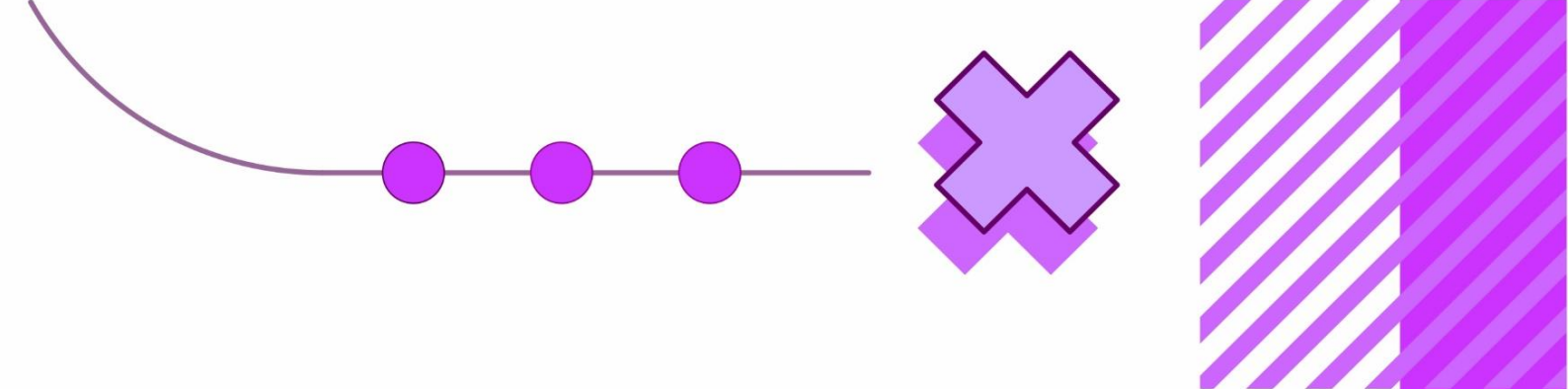


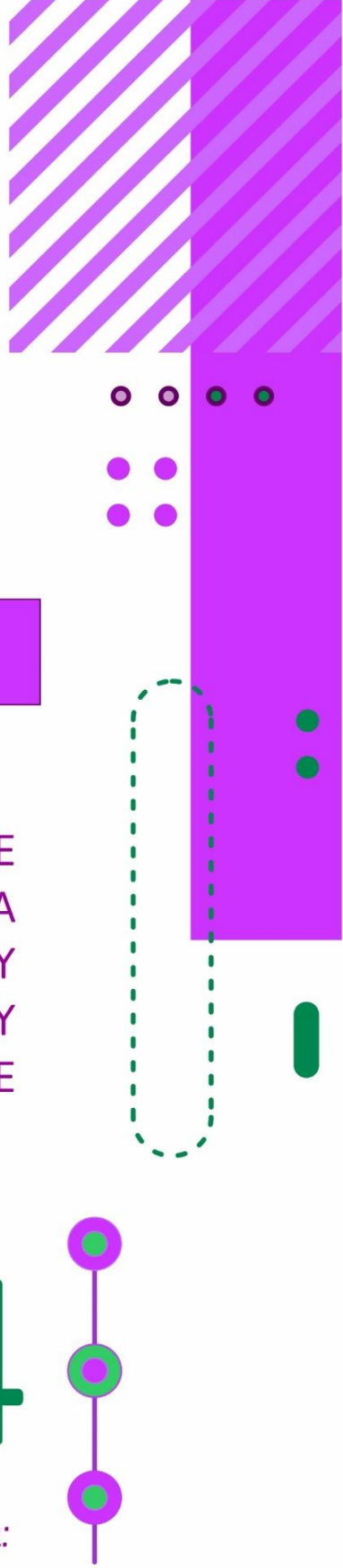


XX

JORNADAS DE
COMUNICACIONES CIENTÍFICAS DE LA
FACULTAD DE DERECHO Y
CIENCIAS SOCIALES Y
POLÍTICAS - UNNE

2024

*2 décadas de ciencia compartida:
raíces hacia nuevos horizontes*



FACULTAD DE DERECHO
Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS



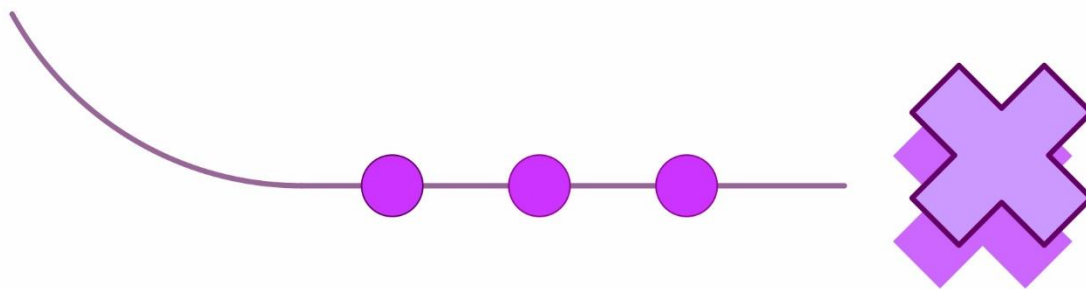
XX Jornadas de
Comunicaciones
Científicas de la Facultad
de Derecho y Ciencias
Sociales y Políticas

UNNE

2024

Dos décadas de ciencia compartida:
raíces hacia nuevos horizontes

Corrientes - Argentina



Dirección General
Dr. Mario R. Villegas

Dirección Editorial
Dra. Lorena Gallardo

Coordinación editorial y compilación
Esp. Martín M. Chalup
Abg. M. Benjamin Gamarra

Asistentes – Colaboradores
Lic. Agustina M. Bergadá

Edición
Secretaría de Ciencia y Transferencia
Facultad de Derecho y Ciencias Sociales y Políticas
Universidad Nacional del Nordeste
Salta 459 • C.P. 3400
Corrientes • Argentina

Villegas, Mario R.

XX Jornadas de Comunicaciones Científicas de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales y Políticas - UNNE / Mario R. Villegas ; Lorena Gallardo ; Martín Miguel Chalup ; compilación de Martín Miguel Chalup ; Mauro Benjamín Gamarra ; coordinación general de Lorena Gallardo ; director Mario R. Villegas ; Lorena Gallardo ; prólogo de Claudia Diaz. - 1a edición especial - Corrientes : Universidad Nacional del Nordeste. Facultad de Derecho y Ciencias Sociales y Políticas, 2024.

Libro digital, PDF

Archivo Digital: descarga y online

ISBN 978-631-6623-05-8

1. Legislación. 2. Normas. 3. Regulación. I. Chalup, Martín Miguel, comp. II. Gamarra, Mauro Benjamín, comp. III. Gallardo, Lorena, coord. IV. Villegas, Mario R., dir. V. Gallardo, Lorena, dir. VI. Diaz, Claudia, prolog. VII. Título.

CDD 340

RESPONSABILIDAD CIVIL DE LAS PLATAFORMAS DE VENTAS DIGITALES

Danuzzo, Ricardo; S., Zamudio, Susana

mszamudio@hotmail.com

RESUMEN

Actualmente es evidente que la gran mayoría de las compras y contrataciones se realizan en el contexto del comercio electrónico, el cual abarca temas muy diversos y grandes desafíos.

Ello dio lugar a numerosos casos en los que el consumidor on line se vio afectado por diferentes incumplimientos, demoras en entregas, diferencias entre el producto de la publicidad y el entregado, cobro de recargos no informados al tiempo de contratar, etc.

Son de plena aplicación el art. 42 de la Constitución Nacional y la ley 24.240 de Defensa del Consumidor; el sistema debe asegurar adecuada operatividad y funcionamiento eficiente, para que no suceda, por ejemplo que por falta de información o fallas informativas o del sistema electrónico se realice el pago por otro canal pero luego son desconocido; asimismo por falta de medidas de prevención, que deben imperar por manda del art. 1710 y siguientes del Código Civil y Comercial de la Nación, se cometen fraudes o ilícitos informáticos.

PALABRAS CLAVE

Compraventa on line, consumidores

INTRODUCCIÓN

Abordamos en el presente trabajo, uno de los aspectos que se da en el ámbito del consumo, a través de las plataformas digitales como es la comercialización de bienes y servicios.

El acelerado avance de las tecnologías que irrumpieron en el siglo XXI, como lo expresa Weingarten¹, transformó profundamente la forma en que vivimos, nos relacionamos y trabajamos.

El confinamiento y las restricciones que impuso la pandemia covid-19 aceleraron el pasaje a la virtualidad cambiando nuestro hábitos y costumbres, las personas frente a la

imposibilidad de acceder a los comercios debido a la prohibición de circular, canalizaron sus consumos a través de plataformas on line, como también para realizar todo tipo de trámites, desde gestionar créditos y atención médica a través de la telemedicina.

Esto dio lugar a numerosos casos en que el consumidor on line se vio afectado por diferentes incumplimientos, demoras en entregas, diferencias entre el producto publicidad y el entregado, cobro de

¹Weingarten C.(2023). *La disrupción digital y sus impactos en el ser humano*. Rubinzal Culzoni.

recargos no informados al tiempo de contratar, etc.

Se discute en doctrina acerca del alcance de la responsabilidad que pesa sobre el titular de la plataforma ante los posibles incumplimientos y daños que pueda generar.

Son de plena aplicación el art. 42 de la CN y la Ley de Defensa del Consumidor 24.240 y modifs., en cuanto a la seguridad del sistema; ya que se debe asegurar su adecuada operatividad y funcionamiento eficiente, como por ejemplo cuando por falta de información o fallas informativas o del sistema electrónico se realiza el pago por otro canal pero que luego son desconocidas; así mismo, cuando por falta de medidas de prevención (art. 1710 CCCN) se cometen fraudes o ilícitos informáticos.

Las plataformas, operan en base a su credibilidad, lo que es determinante para su funcionamiento, generando legítimas y objetivas expectativas, que deben ser protegidas conforme al principio de confianza, expresamente contenido en el art. 1067 del CCCN, cuyo incumplimiento da lugar a la reparación.

En palabras de Mosset Iturraspe² la buena fe como principio jurídico es "un poderoso reflector que ilumina todo el ordenamiento jurídico"

El principio general de prevención que encuentra su fundamento en el deber general de no dañar a otro, conforme al art. 19 CN y en el plano infraconstitucional en el art. 1710 del CCCN: deber de prevención del daño, a su vez, es el garante de otro principio general: el de la seguridad (art. 5 y 6 LDC), puesto que aún cuando exista reparación de daños eficiente, nunca se puede colocar al dañado en la misma situación en que se encontraba antes del evento dañoso.

MÉTODOS

La investigación es de tipo cualitativa; realizando un estudio descriptivo y sistemático de las normas que regulan la materia y aplicables a nuestro objeto de estudio; así como también su interpretación y aplicación por los tribunales del país.

Se llevan adelante estudios comparativos de las directrices de los organismos internacionales y las normas que rigen al respecto y se identificará el impacto de esa regulación en nuestro sistema jurídico; mediante la aplicación de métodos hipotético-deductivo y analógico.

Se utilizan fuentes formales: Constitución Nacional y Tratados Internacionales, regulación de la Unión Europea, Mercosur, Naciones Unidas, Código Civil y Comercial de la Nación, leyes relacionadas y doctrina. Asimismo; hacemos el seguimiento de casos jurisprudenciales de la temática de investigación.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se afirma que la aplicación se limita a poner en contacto a las partes, brindándoles sus respectivos datos, para que concluyan el negocio. El contrato lo harían los interesados directos por sí mismos, sin intervención alguna de la plataforma, excepto el servicio de mediación; por ello, la intermediaria tampoco responderá por las vicisitudes que atravesase la relación principal o subyacente como incumplimiento total, retraso, cumplimiento defectuoso, etc., esta conclusión transgrede expresas disposiciones de la normativa nacional, como el art 40 de la LDC 24.240.

En cuanto al vínculo contractual que liga a la plataforma con los usuarios, se ha sostenido que se trata de un contrato de corretaje o mediación³.

² Mosset Iturraspe, J. (2011) Derecho Civil Constitucional. Santa Fe. Rubinzal Culzoni.

³ Galdos, J (2023) *Daños en los entornos digitales*. Tomo II. Santa Fe. Rubinzal Culzoni.

Pero en ciertos supuestos, y en especial cuando la administradora de la plataforma fija las condiciones contractuales, determina y cobra el precio y, en general, organiza el servicio como un empresario tradicional, solo que valiéndose de nuevas tecnologías que le permiten una más eficiente y rentable provisión de servicios, resulta al menos dudoso encuadrar los contratos conexos que aquella celebre con el proveedor y con el usuario en la figura del corretaje, concluyendo que, en la mayoría de los casos estaremos ante una relación de consumo en los términos del art. 1093 del CCCN.

Coincidiendo con Stiglitz y Sahián⁴ señalamos que en la legislación argentina se evidencia desde la entrada en vigencia del Código Civil y Comercial de la Nación, un fortalecimiento del principio protectorio, a través de los artículos 7, 11, 1094 y concordantes del Código, a saber:

Las normas que regulan las relaciones de consumo deben ser aplicadas e interpretadas conforme con el principio de protección del consumidor.

- En caso de duda sobre la interpretación de este código o las leyes especiales, prevalecerá la más favorable al consumidor (art. 1094).

Las nuevas leyes supletorias son aplicables a las relaciones de consumo en curso de ejecución, cuando sea más favorable al consumidor (art. 7).

Principio de acceso al consumo sustentable.

Cuando se abuse de una posición dominante en el mercado (art. 11), el Código impone la reacción judicial, preventiva y sancionatoria.

La responsabilidad civil de las plataformas de venta digital, no ha sido

tratada por el legislador de manera específica en el CCCN y la doctrina no es conteste ni tampoco la jurisprudencia respecto del factor de atribución aplicable como elemento o presupuesto necesario de la responsabilidad civil.

En nuestro país, respecto de ello, los antecedentes jurisprudenciales presentan una disonancia marcada por dos corrientes opuestas: la que sostiene la aplicación del factor de atribución de responsabilidad civil de tipo subjetivo y la que sostiene la aplicación del factor de atribución de responsabilidad de tipo objetivo.

La generación de confianza en los usuarios es fundamental al momento de determinar el rol de la plataforma de venta digital y la atribución de responsabilidades. Éste fue el principal fundamento jurídico del fallo "Claps"⁵ primer precedente donde se condenó a una plataforma de venta digital con base en el factor de atribución de tipo objetivo.

Sin embargo, en el fallo "Kosten"⁶ se juzgó con base en el factor de atribución subjetivo, sosteniendo que se discute en doctrina la responsabilidad de los ISP, ya que, para un sector, se configura un sistema comercial experto, cuya apariencia genera confianza en el consumidor, y por lo tanto es equiparable a la cadena de elaboración y distribución que debe soportar las consecuencias del accionar de uno de sus eslabones. Otras opiniones difieren y entienden que las plataformas, salvo prueba en contrario, sólo han servido como intermediarias entre las partes (proveedor y consumidor). Esta última es la posición que predomina en el derecho comparado (Normas de la Unión Europea, EE. UU., Brasil, Chile, entre otros).

⁴ Stiglitz G. Sahián J. (2020) "El nuevo Derecho del consumidor", Buenos Aires. Thomson Reuters La Ley.

⁵ CNCiv., sala K 5-10-2012, "Claps, Enrique Martín y otro c/ Mercado

Libre SA s/ Daños y perjuicios" RC J 9753/12.-

⁶ CNCom, sala D, 22-3-2018 "Kosten Esteban c/ Mercado Libre SRL S/ Ordinario RC J 1717/18.

Cualquier persona que adquiere o utiliza en forma gratuita u onerosa bienes y servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar, recibe la calificación de consumidor- art.1 LDC-y consecuentemente le asisten las protecciones reconocidas en tal estatuto y en la normativa fundamental-art. 42 CN-

La normativa especial, define al proveedor como aquel profesional que habitual u ocasionalmente ofrece bienes o servicios, excluyendo del concepto al profesional liberal universitario matriculado-art. 2 LDC-El CCCN en el art. 1093 lo describe como "... la persona humana o jurídica que actúe profesional u ocasionalmente ...", es decir, como establecen Pizarro y Vallespinos⁷, el CCCN lo regula con amplitud, minimizando la importancia del elemento "habitualidad"

Podemos concluir que, cuando se configuran los requisitos necesarios para encuadrar a la relación jurídica como relación de consumo, es decir en la gran mayoría de los casos y exceptuando sólo aquellos en los cuales el comprador del bien o servicio no actúe como destinatario final, el factor de atribución ineludiblemente el previsto en el art. 40 LDC, conforme al cual el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán quienes conformen la cadena de producción.

Sostenemos que la plataforma de venta digital se encuentra incluida en dicha cadena de producción y distribución de bienes, porque enlaza al usuario vendedor con el usuario comprador, ejerciendo una intermediación electrónica.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Pizarro, D. Vallespinos, G. (2018). *Tratado de Derecho Civil Tomo II*. Rubinzal Culzoni.

Mosset Iturraspe, J. (2011). *Derecho Civil Constitucional*. Rubinzal Culzoni.

Galdos, J. (2023). *Daños en los entornos digitales*. Tomo II. Rubinzal Culzoni.

Stiglitz G. Sahián J. (2020) "El nuevo Derecho del consumidor". Thomson Reuters La Ley.

Weingarten C. (2023) *La disrupción digital y sus impactos en el ser humano*. Rubinzal Culzoni.

EJE TEMÁTICO DE LA COMUNICACIÓN

Derecho y Nuevas Tecnologías

FILIACIÓN

AUTOR 1: Docente Investigador -
Trabajo libre de cátedra

⁷ Pizarro, D. Vallespinos, G. (2018) *Tratado de Derecho Civil Tomo II*. Rubinzal Culzoni.