

# Jornadas de Investigación, Extensión y Posgrado



FACULTAD DE CIENCIAS  
ECONÓMICAS  
UNNE

JORNADAS

# INEXPO

INVESTIGACIÓN, EXTENSIÓN Y POSGRADO

# 2024

## RESÚMENES DE COMUNICACIONES

Secretaría de Investigación, Innovación y Desarrollo  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Nacional del Nordeste

INEXPO 2024: Jornadas de Investigación, Extensión y Posgrado / Compilación de Lucas Ferrero. - 1a ed compendiada. - Corrientes: Universidad Nacional del Nordeste. Facultad de Ciencias Económicas; Resistencia: Héctor Luis Ojeda, 2025.

Libro digital, PDF

Archivo Digital: descarga y online

ISBN 978-631-6623-10-2

1. Administración. 2. Contabilidad. 3. Economía. I. Ferrero, Lucas, comp. II. Título.

CDD 346.063

ISBN 978-631-6623-10-2



9 7 8 6 3 1 6 6 2 3 1 0 2

Impacto del uso de las nuevas tecnologías en la contratación de consumo en la ciudad de Corrientes, periodo 2019 - 2023

**Becario:** Ruben Daniel Almiron De Greef

**Director:** Glibota Landriel, Verónica María Laura

**Carrera:** Licenciatura en Relaciones Laborales

**Proyecto:** Impacto del uso de las nuevas tecnologías en la contratación de consumo en la ciudad de Corrientes, periodo 2019 - 2023

**Becario:** Ruben Daniel Almiron De Greef

### **Actividades**

En el marco de este trabajo se buscó en primer lugar identificar los diversos tipos de contratos de consumo celebrados a través de medios electrónicos o plataformas digitales en el ámbito de la ciudad de Corrientes, lo cual requirió de un detenido análisis preliminar, determinando los bienes o servicios que se comercializan más habitualmente a través de plataformas, e-commerce o medios digitales, que permitan comprender su impacto respecto de los reclamos planteados por consumidores afectados sea por el uso de prácticas abusivas, inclusión de condiciones abusivas de contratación, violaciones al deber de información, todo dentro del marco temporal de 2019 hasta año 2023. Se realizó búsqueda bibliográfica, la que resultó positiva, nos encontramos con mucha información disponible. Se destaca el acceso a datos primarios ofrecidos por entidades como la Oficina de Defensa del Consumidor y la Asociación de Consumidores y Usuarios de Corrientes, que nos permitieron contar con datos concretos de denuncias vinculadas al tópico en análisis. La búsqueda y recopilación de jurisprudencia relacionada se llevó a cabo en la biblioteca del Superior Tribunal de Justicia de Corrientes y páginas web especializadas. Entre las dificultades encontradas se resalta la negativa de instituciones de la ciudad de Resistencia a la hora de brindar información útil para realizar el análisis comparativo.

### **Resultados**

La tecnología blockchain garantiza la inmutabilidad y el cumplimiento de las obligaciones en los contratos inteligentes, pero no asegura una negociación equitativa

entre las partes, ya que estos contratos suelen ser de adhesión, donde una parte impone el software sin posibilidad de negociación. Esto afecta especialmente a consumidores vulnerables, como personas mayores, que pueden tener poco conocimiento sobre tecnología. La Resolución 139/2020 de la Secretaría de Comercio Interior categoriza a los consumidores hipervulnerables, quienes enfrentan dificultades adicionales para ejercer sus derechos. El consumidor digital es particularmente complejo, ya que no solo es un sujeto jurídicamente débil, sino que también debe comprender un lenguaje tecnológico. La etapa de celebración del contrato es crítica, ya que la seguridad jurídica debe garantizarse a través de información adecuada proporcionada por el proveedor. Un análisis de datos de la Oficina de Defensa del Consumidor en Corrientes revela que los reclamos relacionados con problemas de servicios financieros se duplicaron entre 2020 y 2021, evidenciando el impacto de la digitalización. Aunque existe jurisprudencia que protege los derechos de los consumidores en transacciones digitales, muchas situaciones aún quedan sin resolver. Queda expuesto a través de esta investigación, que la intervención de la tecnología en las relaciones de consumo repercute de forma negativa en un sector que, pese a la normativa existente, se encuentra desprotegido a la hora de la contratación, derivado de la falta de conocimiento específico de las plataformas utilizadas, falta de información adecuada respecto de las condiciones de contratación, y por la imposibilidad de negociar lo que le viene impuesto por adhesión como condiciones que debe aceptar para adquirir el producto o servicio.

### **Autoevaluación**

Se generó y cumplió con la tarea de fichaje de información bibliográfica, normativa y de datos estadísticos en oficinas de Defensa del Consumidor y con el plus de los datos que obtuvimos por parte de la Asociación de Consumidores y Usuarios de Corrientes. Realizamos entrevistas al director de la oficina de Defensa del Consumidor y Asociaciones civiles de consumidores de la provincia de Corrientes, además de encuestas seleccionando como muestra 150 personas del sector céntrico de la Ciudad de corrientes, obteniendo un gran alcance del impacto real en los actores previamente mencionados a través de su aporte. Con la ayuda de Atlas. Ti se realizó un amplio análisis de datos con el fin de obtener los parámetros base del proyecto, sobre el cual se adjunta grafico externamente para no exceder la cantidad de páginas establecida para el presente informe. **BECARIOS** (Volver)