

Derecho Informático

COMERCIO ELECTRÓNICO

CONTRATOS ELECTRÓNICOS

COMERCIO ELECTRÓNICO

Introducción:

En solo unos años la revolución digital conquistó gran parte del mundo. Internet, es el fenómeno que ha contribuido a que se produzcan cambios en las comunicaciones y también al desarrollo de la nueva economía digital.

Esto da nacimiento a las innovadoras formas de comercio y nuevas posibilidades para los consumidores.

COMERCIO ELECTRÓNICO

¿Qué es?

Cualquier forma de transacción o intercambio de información comercial basada en la transmisión de datos sobre redes de comunicación como internet.

- Comprende operaciones que se van a llevar adelante a través de internet (y otras redes de telecomunicaciones) como la compra y venta de bienes y servicios eliminando las barreras geográficas y comerciales que en el pasado hacían mas lento el comercio (internacional).

COMERCIO ELECTRÓNICO

Desde el Derecho Informático se va a regular esta actividad abordando la protección de datos personales, la validez de los contratos electrónicos y los derechos de los consumidores.

COMERCIO ELECTRÓNICO

El Comercio Electrónico también incluye:

- La Publicidad
- La Búsqueda de información acerca de productos, proveedores, etc.
- Negociación entre comprador y vendedor sobre precio, condiciones de entrega, etc.
- La atención al cliente antes y después de la venta.
- Y más.

COMERCIO ELECTRÓNICO

Ventajas:

- I. Abre oportunidades a explotar nuevos mercados
- II. El consumidor, amplía su capacidad para acceder a prácticamente cualquier producto y comparar ofertas, a la vez que le facilita convertirse en proveedor de información.
- III. Permite hacer operaciones nacionales e internacionales
- IV. Operación comercial a toda hora y en cualquier parte del mundo

COMERCIO ELECTRÓNICO

Desventajas:

- I. La protección de los consumidores en cuanto a publicidad engañosa
- II. La seguridad de las transacciones y medios de pago electrónicos no deseada
- III. Perdida de confidencialidad
- IV. Dificultad de formular soluciones por no saber qué jurisdicción y qué derecho aplicar
- V. Los contratos son electrónicos dejando de lado el papel

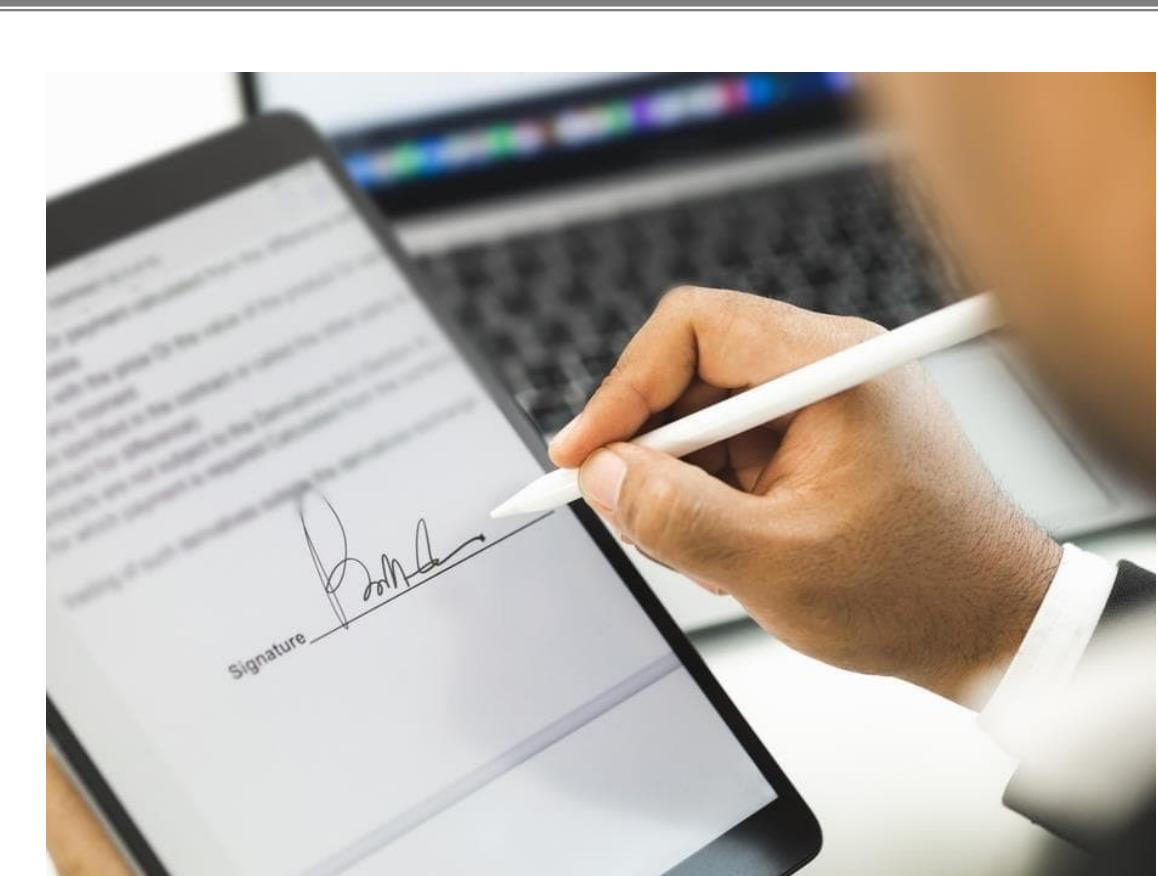
COMERCIO ELECTRÓNICO

En el comercio electrónico participan como actores principales las empresas, los consumidores y las administraciones públicas. Así, se distinguen normalmente tres tipos básicos de comercio electrónico:

- Relaciones entre comerciante y consumidor (Business to Consumer o B2C)
- Relaciones entre comerciantes (Business to Business o B2B)
- Relaciones entre consumidores (Consumer to Consumer o C2C)

COMERCIO ELECTRÓNICO

La expansión del Comercio Electrónico hace nacer la necesidad de documentar y establecer de manera más clara y precisa las obligaciones entre los consumidores y quienes ofrecen bienes o servicios a distancia y en forma electrónica, con la finalidad de dar una mayor seguridad jurídica por tal razón surge el **“CONTRATO ELECTRÓNICO”**.



CONTRATO ELECTRÓNICO

CONCEPTO:

Acuerdo de voluntad cuya celebración se perfecciona sin la presencia física de las partes contratantes y a través del uso de medios electrónicos.

CONTRATO ELECTRÓNICO

Características:

- I. No hay presencia física de las partes contratantes al momento de perfeccionarse el consentimiento contractual
- II. La expresión del consentimiento será mediante la digitalización de la voluntad de los sujetos que intervengan
- III. La modalidad más usual de celebración de estos contratos es a través de los "contratos click-wrap", una parte acepta las condiciones cláusulas de la otra parte mediante el click en la leyenda “acepto” o “estoy de acuerdo” al final del documento.

CONTRATO ELECTRÓNICO

Aspectos Generales

Los contratos celebrados por medios electrónicos, como correo electrónico o plataformas online, son tan validos como los contratos en papel y son regulados por el Código Civil y Comercial y la Ley de Firma Digital.

En relación a la firma, el CCYC dispone que la firma de una persona queda satisfecho si se utiliza una firma digital, que asegure indubitablemente la autoría e integridad del instrumento.

CONTRATO ELECTRÓNICO

Firma Digital: Art 2 Ley 25.506

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

CONTRATO ELECTRÓNICO

Aspectos Generales

Los contratos electrónicos constituyen ventas por correspondencia y revisten la forma de contratos de adhesión. A través de estos contratos denominados como “Términos y condiciones de Uso” que es un documento electrónico al cual el aceptante adhiere expresando su consentimiento mediante un "click" en su dispositivo, sin posibilidad de discutir o modificar las cláusulas que integran el mismo.

Prueba, será el predisponente (quien redacta el contrato) quien deba acreditar la existencia del contrato electrónico pues es el predisponente el que se encuentra en mejores condiciones de probar.

CONTRATO ELECTRÓNICO DE CONSUMO

Marco Legal Vigente en Argentina:

1. Código Civil y Comercial
2. Ley de Defensa del Consumidor 24.240
3. Ley de Firma Digital 25.506

CONTRATO ELECTRÓNICO DE CONSUMO

PARTES:

Consumidor: persona física o jurídica y también, a quien sin ser parte de una relación de consumo como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.,en forma gratuita u onerosa.

Proveedor: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.

Ambos crean una relación de consumo

CONTRATO ELECTRÓNICO DE CONSUMO

FORMAS de celebración de los contratos electrónicos:

1. Contrato entre presentes: las partes SI se encuentran presentes físicamente al momento de celebrar el acuerdo y presentan su consentimiento para perfeccionar el contrato.
2. Contrato entre ausentes: las partes NO se encuentran presentes físicamente al momento de celebrar el acuerdo, aunque pueden manifestar su consentimiento para perfeccionar el contrato

CONSENTIMIENTO. El contrato puede perfeccionarse, según:

1. Contrato entre presentes: siempre y cuando exista una comunicación interactiva que permita manifestar la voluntad de manera instantánea mediante un medio electrónico.
2. Contrato entre ausentes: el perfeccionamiento se entiende cuando es recibida por el proponente durante el plazo de vigencia de la oferta.

CONTRATO ELECTRÓNICO

DE CONSUMO

ASPECTOS GENERALES

OFERTA: En el marco de la LDC, la oferta y publicidad pública e indeterminada, por medio de sitios o páginas de internet u otros, a posibles consumidores es vinculante para el proveedor.

"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".

PUBLICIDAD: La publicidad que realicen los proveedores a través de los medios de comunicación no deben contener indicaciones falsas, comparaciones confusas o cualquier información que induzca al error del consumidor. Asimismo, deben contener el nombre, domicilio y número de CUIT del oferente.

CONTRATO ELECTRÓNICO

DE CONSUMO

ASPECTOS GENERALES

DEBER DE INFORMACIÓN: El CCYC, además de prever la obligación genérica del proveedor de informar al consumidor del contenido mínimo y esencial del contrato debe informar "todos los datos necesarios para utilizar correctamente el medio elegido, para comprender los riesgos derivados de su empleo, y para tener absolutamente claro quién asume esos riesgos"

La LDC establece el derecho del consumidor a recibir información cierta, clara y detallada sobre todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios a los que accede, y las condiciones de su comercialización.

El proveedor debe publicar en su sitio web de un ejemplar del modelo de contrato a suscribir, como así también su disponibilidad en sus locales comerciales para entregar sin cargo y con antelación a la contratación, un ejemplar al consumidor en caso de solicitar.

ACEPTACIÓN MEDIANTE “CLICK”: la mera acción de hacer un click en los contratos electrónicos de adhesión y de consumo, es una forma de la manifestación de la voluntad del usuario siendo suficiente para configurar una aceptación valida y sea susceptible de perfeccionar un contrato.

CONTRATO ELECTRÓNICO

DE CONSUMO

ASPECTOS GENERALES

REVOCACIÓN DE LA ACEPTACIÓN: según el CCYC, el consumidor tiene el derecho irrenunciable de revocar la aceptación dentro de los 10 días computados a partir de la celebración del contrato. Se debe notificar al proveedor por escrito o medios electrónicos o similares, o mediante la devolución de la cosa dentro del plazo referido. El art. 34 LDC, establece que, para las ventas domiciliarias y por correspondencia, el consumidor tiene derecho a revocar la aceptación durante el plazo de 10 días corridos 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.

Este ART, además, establece que el vendedor debe informar por escrito al consumidor de esta facultad de revocación en todo documento, en forma clara y notoria. Finalmente, en el caso de revocación de la aceptación, el consumidor debe poner el bien a disposición del vendedor y los gastos de devolución son por cuenta de este último.

El CCYC, viene a reglamentar los **EFFECTOS** de la revocación: si el derecho de revocar es ejercido en tiempo y forma por el consumidor, las partes quedan liberadas de sus obligaciones correspectivas y deben restituirse recíproca y simultáneamente las prestaciones que han cumplido.

CONTRATO ELECTRÓNICO DE CONSUMO ASPECTOS GENERALES

ARTICULO 37. LDC— INTERPRETACIÓN. Sin perjuicio de la validez del contrato, se tendrán por no convenidas:

- a) Las cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños;
- b) Las cláusulas que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte;
- c) Las cláusulas que contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.

La interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el consumidor. Cuando existan dudas sobre los alcances de su obligación, se estará a la que sea menos gravosa.

En caso en que el oferente viole el deber de buena fe en la etapa previa a la conclusión del contrato o en su celebración o transgreda el deber de información o la legislación de defensa de la competencia o de lealtad comercial, el consumidor tendrá derecho a demandar la nulidad del contrato o la de una o más cláusulas. Cuando el juez declare la nulidad parcial, simultáneamente integrará el contrato, si ello fuera necesario.

CONTRATO ELECTRÓNICO

DE CONSUMO

ASPECTOS GENERALES

ARTICULO 38 LDC.—CONTRATO DE ADHESIÓN. La autoridad de aplicación vigilará que los contratos de adhesión o similares, no contenga cláusulas de las previstas en el artículo anterior. La misma atribución se ejercerá respecto de las cláusulas uniformes, generales o estandarizadas de los contratos hechos en formularios, reproducidos en serie y en general, cuando dichas cláusulas hayan sido redactadas unilateralmente por el proveedor de la cosa o servicio, sin que la contraparte tuviere posibilidades de discutir su contenido.

Todas las personas físicas o jurídicas, de naturaleza pública y privada, que presten servicios o comercialicen bienes a consumidores o usuarios mediante la celebración de contratos de adhesión, deben publicar en su sitio web un ejemplar del modelo de contrato a suscribir.

Asimismo deben entregar sin cargo y con antelación a la contratación, en sus locales comerciales, un ejemplar del modelo del contrato a suscribir a todo consumidor o usuario que así los solicite. En dichos locales se exhibirá un cartel en lugar visible con la siguiente leyenda: “Se encuentra a su disposición un ejemplar del modelo de contrato que propone la empresa a suscribir al momento de la contratación.(L.D.C.)

CONTRATO ELECTRÓNICO DE CONSUMO ASPECTOS GENERALES

ARTICULO 2654 CCYC. JURISDICCIÓN. 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.

CONTRATO ELECTRÓNICO DE CONSUMO ASPECTOS GENERALES

ARTICULO 2655 CCYC. DERECHO APLICABLE.

Los contratos de consumo se rigen por el derecho del Estado del domicilio del consumidor en los siguientes casos:

- a) si la conclusión del contrato fue precedida de una oferta o de una publicidad o actividad realizada en el Estado del domicilio del consumidor y éste ha cumplido en él los actos necesarios para la conclusión del contrato;
- b) si el proveedor ha recibido el pedido en el Estado del domicilio del consumidor;
- c) si el consumidor fue inducido por su proveedor a desplazarse a un Estado extranjero a los fines de efectuar en él su pedido;
- d) si los contratos de viaje, por un precio global, comprenden prestaciones combinadas de transporte y alojamiento.

En su defecto, los contratos de consumo se rigen por el derecho del país del lugar de cumplimiento. En caso de no poder determinarse el lugar de cumplimiento, el contrato se rige por el derecho del lugar de celebración.