

Derecho
del Consumidor

Carlos Eduardo Tambussi
María Soledad Polito

COMERCIO ELECTRÓNICO Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR BANCARIO

- NORMATIVA SOBRE CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA EN LA ARGENTINA
- SINOPSIS DE DIRECTIVAS INTERNACIONALES Y NORMAS DE INTEGRACIÓN SOBRE COMERCIO ELECTRÓNICO
- OFERTA Y PUBLICIDAD EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO
- BAJA DE SERVICIOS CONTRATADOS POR LA WEB. LA "IGUALDAD DE ARMAS"
- LAS PLATAFORMAS DE VENTA EN LA WEB
- JURISDICCIÓN EN COMERCIO ELECTRÓNICO
- LA LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR
- EL BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA Y SU ACTIVIDAD REGULATORIA
- EL CÓDIGO CIVIL Y COMERCIAL DE LA NACIÓN Y LA RECEPCIÓN DEL CONSUMIDOR BANCARIO
- RESPONSABILIDAD DE LOS BANCOS POR DEFRAUDACIONES ELECTRÓNICAS

Llanes
EDICIONES 

Índice General

PRIMERA PARTE

NORMAS SOBRE COMERCIO ELECTRÓNICO EN LA ARGENTINA: CONTENIDO PROTECTORIO, APLICACIÓN, REGLAMENTACIÓN Y EFICACIA

por Carlos Eduardo Tambussi

RESUMEN 15

Capítulo I • INTRODUCCIÓN..... 19

UN MUNDO DE USUARIOS Y CONTRASEÑAS..... 19

PRESENTANDO LOS PROBLEMAS..... 22

Capítulo II • NORMATIVA SOBRE CONTRATACIÓN

ELECTRÓNICA EN LA ARGENTINA 29

LA CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA EN EL CÓDIGO CIVIL

Y COMERCIAL (LEY 26.994) Y EN LA LEY

DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR 24.240..... 29

Las ventas fuera del establecimiento comercial..... 30

Las ventas a distancia 33

Los aspectos regulados en las ventas a distancia 34

1. La forma en los contratos electrónicos 34

2. La información en el comercio electrónico conforme el Código
Civil y Comercial 35

3. La oferta en medios electrónicos conforme el Código Civil
y Comercial de la Nación 40

4. El derecho de arrepentimiento en la Ley 24.240 y en el
Código Civil y Comercial de la Nación 41

Desconocimiento del deber de informar y del ejercicio del derecho de arrepentimiento. El caso "LAN"	53
Capítulo III • SINOPSIS DE DIRECTIVAS INTERNACIONALES Y NORMAS DE INTEGRACIÓN SOBRE COMERCIO ELECTRÓNICO	55
Directrices de Naciones Unidas en materia de derecho del consumidor y las orientaciones de organismos y entidades internacionales....	55
MERCOSUR	61
Capítulo IV • OFERTA Y PUBLICIDAD EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO	65
NORMAS DE LA LEY 24.240 Y EL CÓDIGO CIVIL Y COMERCIAL DE LA NACIÓN SOBRE OFERTA Y PUBLICIDAD	65
Incumplimiento de la oferta.....	68
Regulación de la publicidad	74
Las "especies" publicitarias prohibidas en el Código Civil y Comercial de la Nación	80
PUBLICIDAD Y OFERTA EN EL COMERCIO WEB. JURISPRUDENCIA.....	87
Primer caso. Publicidad engañosa y oferta en la web	87
Los hechos del caso	87
La sentencia de grado	88
Fundamentos de la apelación.....	88
La decisión	89
Daños y rubros.....	92
Nuestra opinión	93
Glosas complementarias	98
El mediano entendimiento del consumidor	98
El daño moral y punitivo:	98
Segundo caso. Error y oferta en el comercio web.....	100
Los hechos del caso	100
La defensa de la demandada	101
La sentencia de primera instancia.....	101

La apelación	103
El fallo.....	103
Nuestra opinión	105
¿Hay mala fe de ambas partes?	107
El error en la publicación.....	109
Daño punitivo.....	111
Capítulo V • BAJA DE SERVICIOS CONTRATADOS POR LA WEB. LA "IGUALDAD DE ARMAS"	113
ILEGALIDAD DE LAS RESTRICCIONES A LA BAJA.....	115
Capítulo VI • LAS PLATAFORMAS DE VENTA EN LA WEB ...	119
INTRODUCCIÓN.....	119
SE TRATA DE UNA RELACIÓN DE CONSUMO	121
EN EL DERECHO DEL CONSUMIDOR LA RESPONSABILIDAD ES OBJETIVA.....	122
FUNDAMENTO DE LA RESPONSABILIDAD OBJETIVA EN EL CASO DE LAS PLATAFORMAS.....	124
DESMINTIENDO ARGUMENTOS	129
PANORAMA JURISPRUDENCIAL.....	132
Casos de daños	132
El caso "Claps".....	132
Un retroceso. El caso "Kosten"	136
El particular caso "OLX"	144
"Alfonso, Francisco D. c/Ticketek y otro s/Daños y Perjuicios"	147
Derecho administrativo sancionatorio	148
Mercado Libre srl c/ Dirección de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial".....	148
"Mercado Libre SRL c/Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor s/recurso directo sobre resoluciones de defensa al consumidor"	154
Capítulo VII • JURISDICCIÓN EN COMERCIO ELECTRÓNICO	157

INTRODUCCIÓN.....	157
REGULACIÓN	157
Jurisprudencia.....	159
El caso “Pérez Morales”	159
“Podokian, Leandro Mauro s/ denuncia”	163
Relación con el derecho internacional privado	164
CONCLUSIONES	167
BIBLIOGRAFÍA	175

SEGUNDA PARTE

PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS EN EL RÉGIMEN LEGAL ARGENTINO

por María Soledad Polito

RESUMEN	183
PRESENTACIÓN.....	184
NECESIDAD DE REGULACIÓN DEL CRÉDITO.....	187
EL ARTÍCULO 36 DE LA LEY 24.240. SU ALCANCE	187
Ámbito de aplicación.....	189
La obligación de informar	190
Eficacia del crédito otorgado por un tercero	191
Reglas de jurisdicción.....	192
Capítulo I • LA LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	187
DEFINICIÓN DE USUARIO FINANCIERO	187
NECESIDAD DE REGULACIÓN DEL CRÉDITO.....	188
EL ARTÍCULO 36 DE LA LEY 24.240. SU ALCANCE	189
Ámbito de aplicación.....	191
La obligación de informar	191
Eficacia del crédito otorgado por un tercero	192
Reglas de jurisdicción.....	193
Capítulo II • EL BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA Y SU ACTIVIDAD REGULATORIA	195

EL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS BANCARIAS	195
Prefacio	196
Contenido	196
1) Sección primera: Parte General	197
2) Sección Segunda: Productos.....	198
2.1. Capítulo I. Consideraciones generales	198
2.2) Capítulo dos: Consideraciones especiales	199
3) Sección Tercera: Administración y Monitoreo.....	199
3.1) Implementación y Control interno.....	199
3.2) Consejo de autorregulación	200
LA REFORMA A LA CARTA ORGÁNICA DEL BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA.....	201
Texto Ordenado sobre Protección de Usuarios de Servicios Financieros.	201
1) Usuarios de servicios financieros.....	202
2) Sujetos obligados.....	203
3) Derechos básicos de los usuarios de servicios financieros	203
4) Casos especiales	204
5) Recaudos mínimos de la relación de consumo	205
6) Deber de informar la Cláusula de revocación	206
7) Deber de informar la Cláusula de Precancelación	206
8) Deber de informar las operaciones por ventanilla.....	207
9) Contratos multiproducto	207
10) Cargos y comisiones	207
11) Cláusulas abusivas	209
12) Irrenunciabilidad.....	210
13) Revocación de la aceptación y rescisión de relaciones contractuales.....	210
14) Servicios de atención	211
15) Centro de Atención al Usuario de Servicios Financieros	211

Capítulo III • EL CÓDIGO CIVIL Y COMERCIAL DE LA NACIÓN Y LA RECEPCIÓN DEL CONSUMIDOR BANCARIO (con la colaboración de Carlos Tambussi).....	213
---	------------

CONTRATOS BANCARIOS DE CONSUMO	213
Contratos bancarios en general	215
Contratos bancarios tipificados.....	216
Principios generales aplicables	216
Contratos bancarios entre consumidores (arts. 1384 a 1389).....	217
Plexo normativo protectorio en forma conjunta con la regulación de contratos de consumo.....	217
Información en contratos bancarios.....	220
Transparencia de las condiciones contractuales.....	220
Forma	224
Contenido	225
Prácticas comerciales abusivas en la contratación bancaria.....	227
 Capítulo IV • RESPONSABILIDAD DE LOS BANCOS POR DEFRAUDACIONES ELECTRÓNICAS (con colaboración de Carlos Tambussi)	229
INTRODUCCIÓN	229
METODOLOGÍA DE LA DEFRAUDACIÓN	233
RESPONSABILIDAD DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS	234
NORMATIVA DEL BCRA APLICABLE A LAS CIBERESTAFAS	236
ALGUNAS RESPUESTAS DE LA JURISPRUDENCIA	240
ACTUACIÓN DE LA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA NACIONAL DE LA LEY 24.240	242
ACTITUD DE LOS BANCOS ANTE EL FRAUDE BANCARIO Y MEDIDAS RECOMENDADAS.....	244
CONCLUSIONES	246
BIBLIOGRAFÍA	249