

---

## CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

---

### FUNDAMENTACIÓN

La tecnología está produciendo un nuevo mercado en el que se nos ofrecen productos y servicios por internet, correo electrónico e incluso hasta por mensajes de texto.

Es indudable que el crecimiento y auge que ha tenido Internet en los últimos años ha sido exponencial, a tal grado que muchos proveedores solo comercializan sus productos a través de esta tecnología.

Según el último informe de la Cámara Argentina de Comercio Electrónico (CACE): la facturación del comercio electrónico en Argentina creció un 47% durante 2018, mientras que la facturación del *ecommerce* en 2018 fue de \$229.760 millones y el 90% de los adultos argentinos conectados ya compró online alguna vez (18.3 millones de personas).

Ante esta realidad creciente, la Escuela Argentina de Educación en Consumo (EAEC) presenta este programa formativo para capacitar a los interesados en esta temática acerca de las características que presenta el comercio electrónico como así también respecto del régimen de protección jurídica con el que cuentan los consumidores.

### CONTRIBUCION ESPERADA

Se espera que al finalizar el curso los participantes estén en condiciones de conocer las características propias del comercio electrónico y la protección jurídica con la que cuentan al realizar una compra a través de algún dispositivo electrónico.

### OBJETIVOS

Se espera que al finalizar el curso los participantes estén en condiciones de:

- Conocer sobre las características propias del comercio electrónico.

- Aprender cuál es el régimen de protección jurídica con el que cuentan a la hora de realizar una compra por internet.
- Identificar cuáles son las ventajas y desventajas que presenta el comercio electrónico respecto de las compraventas tradicionales.
- Incorporar a la vida diaria el comercio electrónico como otro modo de realizar transacciones.

## PERFIL DEL PARTICIPANTE

Este curso está dirigido a ciudadanos interesados en la temática con conocimientos generales en defensa del consumidor.

## MODALIDAD DEL CURSO

El presente curso posee modalidad virtual con tutoría, instrumentada a través de la plataforma del Ministerio de Desarrollo Productivo, lo que posibilita que los participantes realicen la capacitación desde sus hogares, oficinas o dependencias laborales, entre otros sitios.

## EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES

Cada uno de los módulos del curso incluye autoevaluaciones obligatorias que permitirán a los participantes apreciar el grado de comprensión que han alcanzado de los temas desarrollados. Las mismas son de respuesta automática y tienen el objetivo de comprobar la lectura comprensiva de los temas fundamentales del curso. Asimismo está previsto un ejercicio integrador para cada uno de los módulos.

Por último, se incluye una evaluación final del curso de carácter obligatorio que integra los contenidos de la totalidad de los módulos y se realiza en interacción con el tutor de este.

## ENCUESTA DE OPINIÓN

Con la intención de mejorar el dictado de los cursos de la EAEC, una vez completada la capacitación los participantes tendrán la posibilidad de responder una encuesta de opinión que servirá de insumo para futuras modificaciones y/o adecuaciones pertinentes.

## DURACIÓN DEL CURSO

El mismo se encuentra estructurado en 4 Módulos. El desarrollo de la actividad se realizará a distancia en la plataforma educativa durante una extensión de 5 semanas, una por cada módulo y una semana para la presentación del trabajo final, estimándose un total de 40 horas cátedra.

## PERFIL DE LOS CAPACITADORES

Profesionales y técnicos en la materia con formación específica en capacitación virtual que desarrollan actividades en la Escuela Argentina de Educación en Consumo, dependiente de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor.

## CONTENIDO

La temática que se abordará en los distintos módulos del programa es la siguiente:

### **Módulo I: Contratos electrónicos.**

- Consideraciones preliminares.
- Noción.
- Características.
- Formación del consentimiento

### **Módulo II: Régimen normativo.**

- El Comercio electrónico y la Ley de Defensa del Consumidor.
- La contratación electrónica en el nuevo Código Civil y Comercial de la Nación.
- La normativa internacional sobre Protección de los consumidores en el comercio electrónico.

### **Módulo III: Revocación de la aceptación**

- Supuestos contemplados.
- Plazo para su ejercicio.
- Deber de informar el derecho de revocación.
- Excepciones al derecho de revocación.

El rol del intermediario en el comercio electrónico.

#### **Módulo IV:** Casos especiales.

- Compraventa a distancia con empresa “hosteada” en Argentina. Normas aplicables.
- Compraventa a distancia realizada con proveedor extranjero. Jurisdicción. Competencia. Ley aplicable.

#### **BIBLIOGRAFÍA**

- Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires Sala I “Mercado Libre SRL c/ Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor s/ Recurso Directo sobre Resoluciones de Defensa del Consumidor” del 11/06/2018.
- Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil Sala K “Claps, Enrique Martín y otro c/ Mercado Libre S.A. s/ Daños y Perjuicios” del 5/10/2012.
- Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial Sala D “Kosten, Esteban c/ Mercado Libre S.A. s/ Ordinario del 22/3/2018.
- Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial “Pérez Morales, Gonzalo Martón c/ Booking.com Argentina SRL y Otros s/ Ordinario” del 10/08/2017.
- (2017) *Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo*.
- *Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor*.
- “El carácter de la responsabilidad del operador de sitio de e-commerce”. En: *El Derecho* (2018), págs. 1-8.

- (2016) “Los contratos electrónicos de consumo en el derecho argentino”. En: *El Derecho*, 7/11/2016, pags. 1-8.
- Lorenzetti, Ricardo Luis (2015). *Código Civil y Comercial de la Nación Comentado*. Tomo VI Ed. Rubinzal-Culzoni.
- Lorenzetti, Ricardo Luis (2001). *Comercio Electrónico*. Buenos Aires: Ed. Abeledo Perrot.
- *Recomendación del Consejo de la OCDE relativa a los lineamientos para la protección al Consumidor en el contexto del comercio electrónico*.
- *Resolución N° 104/2005 de la Secretaría de Coordinación Técnica*.
- Tambussi, Carlos Eduardo. *El E-Commerce en el nuevo Código Civil argentino y el proyecto de ampliación de las directrices de Naciones Unidas para la protección del consumidor*.
- Wajntraub, Javier (2017). *Régimen jurídico del consumidor comentado*. Ed. Rubinzal-Culzoni.