

LEY 24.240 — DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Aplicación al comercio electrónico y operaciones digitales

La Ley 24.240 de Defensa del Consumidor tiene por finalidad proteger a la parte más vulnerable de la relación de consumo: el consumidor.

Su aplicación no se limita a locales físicos o compras presenciales, sino que también alcanza plenamente a:

- compras online,
- marketplaces,
- aplicaciones móviles,
- plataformas digitales,
- suscripciones electrónicas,
- servicios tecnológicos,
- contratación por redes sociales,
- operaciones realizadas mediante Internet.

FUNDAMENTO CONSTITUCIONAL

La protección del consumidor posee jerarquía constitucional en Argentina.

Constitución Nacional — Artículo 42

Art. 42 CN: Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses

económicos Art. 42 CN: Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos Art. 42 CN: Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos

¿QUÉ ES UNA RELACIÓN DE CONSUMO?

Existe relación de consumo cuando:

- un proveedor ofrece bienes o servicios,
 - y un consumidor los adquiere como destinatario final.
-

EJEMPLOS DIGITALES

Relaciones alcanzadas por la ley

- Comprar un celular en Mercado Libre
 - Suscribirse a Netflix
 - Contratar almacenamiento cloud
 - Comprar un curso online
 - Pedir comida por apps
 - Contratar hosting o servicios SaaS
 - Comprar videojuegos digitales
-

PRINCIPIOS CENTRALES DE LA LEY

1. Información clara y adecuada

El proveedor debe informar de manera:

- clara,
 - cierta,
 - detallada,
 - comprensible.
-

En e-commerce debe indicarse:

- precio final,
 - impuestos,
 - costos de envío,
 - condiciones de contratación,
 - plazos,
 - garantías,
 - medios de pago,
 - derecho de arrepentimiento.
-

2. Protección de la parte débil

La ley presume que el consumidor se encuentra en desventaja frente al proveedor.

Por ello:

- las cláusulas ambiguas se interpretan a favor del consumidor,

- las cláusulas abusivas pueden declararse nulas,
 - existe deber reforzado de información.
-

3. Derecho de arrepentimiento

En contratos celebrados a distancia:

- el consumidor puede revocar la aceptación,
 - dentro de los 10 días,
 - sin expresar causa.
-

Base normativa

Art. 34 Ley 24.240 Art. \ 34 \ Ley \ 24.240 Art. 34 Ley 24.240

4. Cláusulas abusivas

Son inválidas cláusulas que:

- limiten totalmente responsabilidad,
 - permitan modificaciones unilaterales,
 - impongan renunciaciones de derechos,
 - establezcan jurisdicciones irrazonables,
 - oculten renovaciones automáticas.
-

5. Carga dinámica de la prueba

En muchos casos:

la empresa debe probar que actuó correctamente.

Ejemplo:

- acreditar entrega,
 - consentimiento,
 - aceptación de términos,
 - funcionamiento del servicio.
-

PARTICULARIDADES EN OPERACIONES DIGITALES

Contratos de adhesión

La mayoría de plataformas funcionan mediante:

- click-wrap,
- aceptación online,
- términos predispuestos.

El consumidor normalmente:

no negocia condiciones.

BOTÓN DE ARREPENTIMIENTO

La normativa argentina exige un acceso simple y visible para cancelar operaciones digitales.

Resolución 51/2021

Obliga a implementar:

- “botón de arrepentimiento”.
-

RESPONSABILIDAD DE PLATAFORMAS

Tema actualmente debatido:

¿Marketplace responde por productos defectuosos?

Depende de:

- grado de intervención,
 - rol en la operación,
 - control sobre publicación,
 - percepción del consumidor.
-

JURISPRUDENCIA Y TENDENCIA ACTUAL

Los tribunales argentinos tienden a:

- ampliar protección del consumidor digital,
- exigir transparencia algorítmica,
- reforzar deber de información,

- sancionar cláusulas abusivas online.
-

EJEMPLO PRÁCTICO

Caso

Una persona compra un teléfono online y recibe otro producto distinto.

Derechos del consumidor

Puede:

- reclamar devolución,
 - exigir cambio,
 - denunciar ante Defensa del Consumidor,
 - iniciar COPREC,
 - reclamar daños y perjuicios.
-

En Internet también existe relación de consumo.

La tecnología no elimina los derechos del consumidor: simplemente cambia el medio en el que se ejerce la protección jurídica.