

INSTITUTO DE DERECHO INTERNACIONAL PRIVADO CASI

¿Cómo operar con **SEGURIDAD** por medios electrónicos?

Les dejamos **10 reglas** para que comprar por internet no se vuelva una pesadilla.

1. **Investigar quien es el proveedor del bien o del servicio y conocer su localización geográfica.** Esta tarea muchas veces se vuelve difícil para el consumidor. Los Estados han trabajado dominios especiales para brindar seguridad. Así, si contratamos un viaje en una página “.tur.ar” sabemos que se trata de un proveedor que se encuentra autorizado para operar por el Ministerio de Turismo de la Nación.
2. **Conocer cómo funciona la página a través de la que estamos comprando.** Considerar algunos elementos claves: Moneda de pago, condiciones de entrega, etc. Para ello conviene leer las condiciones generales que se publican y también la llamada letra pequeña.
3. **Conocer los derechos que nuestra legislación otorga a los e-consumidores,** como, por ejemplo:
 - A) **El deber del proveedor de INFORMACION** - suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización, siempre de manera gratuita y comprensible-
 - B) **El proveedor tiene prohibido publicitar brindando indicaciones falsas o que induzcan o puedan inducir a error al consumidor, o bien realizar comparaciones de bienes o servicios que conduzcan a error al consumidor.** La publicidad no puede ser abusiva, discriminatoria o induzca al consumidor a comportarse de forma perjudicial o peligrosa para su salud o seguridad.
 - C) **En todos los casos, la publicidad es VINCULANTE y obliga al oferente.** Resulta prudente resguardar la información brindada previa a la compra, para el caso de eventuales futuros reclamos.
 - D) **El Derecho de revocación o arrepentimiento de la compra sin cargo.** Se puede ejercer dentro de los 10 días de efectuada la misma. La página a través de la cual se realiza la transacción debe contener un BOTON DE ARREPENTIMIENTO, para facilitar al usuario el ejercicio de este derecho.
4. **Cuando la compraventa es internacional, ANTES DE COMPRAR, debemos averiguar si el proveedor del bien o del servicio tiene alguna sucursal en nuestro país.** Ello podría facilitar las notificaciones en caso de conflicto y también, asegurar una eventual ejecución de sentencia.
5. **En compraventas internacionales que nuestra legislación habilita la aplicación del derecho del consumidor SOLO EN ALGUNOS 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 el resto de los supuestos, se aplicará la ley del lugar de cumplimiento del contrato.

6. **En el caso de contratos internacionales, se puede demandar 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. Si bien pueden en los hechos muchas veces coincidir, tener presente que no está habilitada la jurisdicción de los tribunales del domicilio del consumidor.
7. **El consumidor solo puede ser demandado ante los tribunales de su domicilio.**
8. **Las cláusulas predispuestas de elección de ley aplicable o juez competente (incluso arbitrajes) están prohibidas tanto en los casos internos como internacionales.**
9. **El proveedor tiene obligación de preservar y cuidar los datos personales de los usuarios.** El incumplimiento de este deber puede generar indemnización a favor del consumidor. NO todos los países tienen el mismo nivel de protección de datos, por lo cual conviene informarse en caso de contratación que implique remisión de datos al exterior.
10. **El consumidor debe INFORMARSE BIEN antes de contratar.** Los engaños en la web suelen ser más habituales que en la contratación tradicional. Estar alertas y no dejarse llevar por ofertas demasiado tentadoras son claves para contratar seguros.

CONOCER Y EJERCER NUESTROS DERECHOS COMO USUARIOS EN LA WEB ES FUNDAMENTAL PARA CONTRATAR CON SEGURIDAD.