

**LAS CONTRATACIONES INFORMÁTICAS Y LA LEY DE DEFENSA
DEL CONSUMIDOR** (parte 2) por Dra. Nydia Zingman de Domínguez*

Cada uno de los contratos tiene características y consecuencias jurídicas diferentes, así como distintas dimensiones en el área de la responsabilidad de las partes que se vinculan comercialmente.

Por ejemplo, respecto a los programas o software, variarán las normas aplicables según se trate de provisión de los llamados "a medida" o "enlatados". En lo relativo a los servicios de mantenimiento tendrán especial importancia el tiempo y frecuencia de las prestaciones para evaluar los derechos y obligaciones de las partes en caso de conflicto entre ellas.

En relación al hardware o equipo de máquinas será decisivo el concepto de "entrega" (en sentido distinto al común), las garantías por vicios ocultos en el material entregado (o vicios redhibitorios) y las que surgen de la naturaleza especial del negocio informático.

Además, en todos estos supuestos contractuales el factor tiempo en el cumplimiento de las obligaciones del proveedor o prestados del servicio cobra especial relevancia.

La jurisprudencia extranjera y nacional han sentado principios respecto a estos temas:

I.- Concepto de "entrega": No se refiere a la mera recepción del equipo informático y/o programa (específico) sino a la puesta en marcha del mismo en estado de buen funcionamiento. Sólo a partir de entonces, comenzarán el período de garantía, la obligación de pago del comprador, el deber de colaboración de ambas partes en la ejecución del contrato, etc.

II.- La entrega de un equipo sólo se perfecciona cuando ésta se realiza junto con los accesorios necesarios para poder operar, fijándose el concepto de **test de aceptación** como comprobación del buen funcionamiento del equipo por el adquirente en el lugar físico donde funcionará habitualmente.

III.- Deberes del proveedor:

- A) De informarse respecto de las necesidades y objetivos del cliente.
- B) De informarse y aconsejar a éste con lealtad y sin reticencia sobre las posibilidades, aptitudes y riesgos del sistema informático considerado.
- C) De respetar la confidencialidad de los datos en los contratos de tratamiento de información.

Asimismo, el cliente debe informar sobre sus necesidades y sobre el funcionamiento del equipo y programa al empresario. Debe cumplir con las instrucciones recibidas y no sustituir inconsultamente al proveedor respecto de las obligaciones de mantenimiento.

IV.- Garantías: Tratándose de una operación comercial conforme a nuestro Código de Comercio, por vicios ocultos (no visibles al momento de la entrega), se responde por un plazo máximo de 6 meses a partir del momento de "**la entrega**". Esta garantía es independiente de lo pactado por las partes y de cualquier otra que ellas convengan.

Los contratos que ocupan esta breve reseña se suelen instrumentar en **contratos por adhesión**, confeccionados o predispuestos en forma unilateral por el proveedor, por lo cual, tanto a este respecto como en referencia a las garantías, es enriquecedor para el empresario conocer las disposiciones de la **Ley de Defensa del Consumidor**, N° 24.240.

Esta legislación dispone las siguientes normas:

Información: Quienes produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas, o presten servicios, deben de suministrar a los consumidores o usuarios, en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de los mismos.

Efectos de publicidad: Las precisiones formuladas en la publicidad o en anuncios, prospectos, circulares u otros medios de difusión obligan al oferente y se tienen por incluidas en el contrato con el consumidor.

Garantías: La garantía legal por vicios ocultos tendrá vigencia por seis meses a partir de la entrega, por tratarse de una operación comercial, pudiendo las partes convenir un plazo mayor.

Servicio técnico: Los fabricantes, importadores y vendedores de las cosas mencionadas en el artículo anterior deben asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos.

Certificado de garantía: Deberá estar escrito en idioma nacional y contener como mínimo:

- A) La identificación del vendedor, fabricante, importador o distribuidor.
- B) La identificación de la cosa con las especificaciones técnicas necesarias para su correcta individualización.
- C) Las condiciones de uso, de instalación y de mantenimiento necesarias para su funcionamiento.
- D) Las condiciones de validez de la garantía y su plazo de extensión.

E) Las condiciones de reparación de la cosa con especificación del lugar donde se hará efectiva.

Constancia de reparación: Cuando la cosa hubiese sido reparada bajo los términos de una garantía legal, el garante estará obligado a entregar al consumidor una constancia de reparación en donde se indique:

- A) La naturaleza de la reparación.
- B) Las piezas reemplazadas o reparadas.
- C) La fecha en que el consumidor le hizo entrega de la cosa.
- D) La fecha de la devolución de la cosa al consumidor.

Deficiencias en la prestación del servicio: Salvo previsión expresa y por escrito en contrario, si dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que concluyo el servicio se evidenciaren deficiencias o defectos en el trabajo realizado, el prestador del servicio estará obligado a corregir todas las deficiencias o defectos, o a reformar, o a reemplazar los materiales y productos utilizados sin costo adicional de ningún tipo para el consumidor.

Operaciones de venta a crédito: En las operaciones de crédito para la adquisición de cosas o servicios deberá consignarse bajo pena de nulidad: el precio de contado, el saldo de la deuda, el total de los intereses a pagar, la tasa de interés efectiva anual, la forma de amortización de los intereses, cantidad de pagos a realizar y su periodicidad, gastos extras o adicionales si los hubiera y monto total financiado a pagar.

Interpretación de los contratos por adhesión: Sin perjuicio de la validez del contrato se tendrá por no convenidas:

- A) Las cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o **limiten las responsabilidades 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 aplicará la que sea menos gravosa.

***Dra. Nydia Zingman de Domínguez**

Abogada, Consultora de Empresas, Profesora de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales en "Contratos" y Profesora de Post-Grado del Colegio Público de Abogados en "Contratos de Empresas Modernos".

Defensora de Damnificados Bancarios desde el año 1988. Sentó Jurisprudencia en casos de robos de cajas de seguridad de Bancos a favor de los Damnificados y en Amparos interpuestos a raíz del "corralito" y "corralón".

Estudio Jurídico Comercialista y Civilista sito en Montevideo 1178, 5to. piso. (1019) Capital Federal. Telefax: 4811-3105/ 4812-3016.

website: www.zingmandominguez.com
e-mail: estudiodominguez@ciudad.com.ar