

## **INCUMPLIMIENTO Y RESPONSABILIDAD DE LAS PLATAFORMAS DE COMERCIO ELECTRÓNICO**

### *Resumen*

*La plataforma responde por incumplimiento obligacional, pero respecto de las obligaciones emergentes de su propio contrato (artículo 10 bis LDC y artículo 730 CCyC) excepto que haya asumido o garantizado las de otro contratante. Aun bajo el fenómeno de la conexidad contractual, en este supuesto, no cede el efecto relativo de las obligaciones y de los contratos.*

*Actividades que desarrolla la plataforma más allá de la mera intermediación: Se propone un criterio legal de “participación relevante”.*

*Vigencia del principio de neutralidad en materia de responsabilidad de las plataformas: Se propone su reemplazo por el criterio de las obligaciones de medios y de resultado en el ámbito de la responsabilidad obligacional o contractual.*

**Jagou  
Vanessa Soledad**

# **Incumplimiento y responsabilidad de las plataformas de comercio electrónico.**

Vanesa S. Jagou<sup>1</sup>.

## **Resumen**

**La plataforma responde por incumplimiento obligacional, pero respecto de las obligaciones emergentes de su propio contrato (artículo 10 bis LDC y artículo 730 CCyC) excepto que haya asumido o garantizado las de otro contratante. Aun bajo el fenómeno de la conexidad contractual, en este supuesto, no cede el efecto relativo de las obligaciones y de los contratos.**

**Actividades que desarrolla la plataforma más allá de la mera intermediación: Se propone un criterio legal de “participación relevante”.**

**Vigencia del principio de neutralidad en materia de responsabilidad de las plataformas: Se propone su reemplazo por el criterio de las obligaciones de medios y de resultado en el ámbito de la responsabilidad obligacional o contractual.**

## **1. Introducción.**

Frente a la ausencia de regulación legal del comercio electrónico en el derecho argentino, los propósitos de la presente son:

1. Elaborar un encuadre jurídico de la actividad de las plataformas de comercio electrónico que habilite la aplicación respecto de estas del ordenamiento tuitivo consumeril.
2. Proponer un criterio para determinar en qué casos las plataformas pueden responder subjetivamente frente a un incumplimiento obligacional.
3. Proponer un concepto de participación relevante para determinar en qué casos podrían llegar a responder frente a obligaciones emergentes de otro contrato.
4. Indagar cómo responden las plataformas cuando actúan más allá de la mera intermediación, como editoras con capacidad de control.

## **2. Funcionamiento básico del comercio electrónico y posible subsunción o encuadre legal en materia obligacional y contractual.**

Existen, al menos, tres posibles dinámicas de funcionamiento o de relación entre los actores que operan en el comercio electrónico desde el punto de vista del consumo.

---

<sup>1</sup> Abogada graduada en la UBA con Diploma de Honor. Docente por concurso en Obligaciones Civiles y Comerciales y Derecho del Consumidor (Cátedra Dr. Picasso) y en Contratos Civiles y Comerciales (Cátedra Dr. Leiva Fernández) Especialista en Derecho de Daños (UBA) Maestría en Derecho Empresario (ESEADE) Profesora invitada en Posgrado (UBA- UCEMA - ESEADE).

La primera, que será objeto de estudio del presente trabajo, es triangular y la dinámica relacional de estos actores es capturada por el derecho del siguiente modo:

“Contrato 1” o contrato de provisión del servicio de la plataforma digital: El consumidor y la plataforma celebran, a distancia (arts. 1105 y ccdtes. Código Civil y Comercial de la Nación, en adelante, CCyC; y artículos 32 a 34 de la Ley de Defensa del Consumidor, en adelante, LDC) un contrato, adhiriendo el primero a los términos y condiciones predispuestos por el segundo (arts. 984 a 989 y 1117 a 1122 CCyC; y artículo 37 LDC) cuyo objeto es la prestación del servicio en cuestión que la plataforma digital proporcione, cuya amplitud varía en cada caso concreto y dependerá, en definitiva, de las obligaciones que la plataforma asuma, pero siempre tiene un “contenido mínimo”, como luego veremos.

“Contrato 2” o contrato de provisión de bienes o servicios: El consumidor celebra, a distancia (arts. 1105 y ccdtes. CCyC y arts. 32 a 34 LDC) un contrato de provisión de bienes o servicios con otro proveedor, distinto de la plataforma virtual, por intermedio o a través de esta. La tipología contractual aplicable variará según el contenido prestacional de cada contrato en cuestión (compra venta, locación, servicios, etc.)

“Contrato 3” o contrato de uso de la plataforma: es aquel celebrado entre el proveedor de bienes o servicios y la plataforma, adhiriendo el primero a los términos y condiciones predispuestos por el segundo (arts. 984 a 989 CCyC) y cuyo contenido varía en cada caso concreto pudiendo abarcar desde prestaciones vinculadas a la simple publicación del bien o servicio en cuestión a cambio de un precio, hasta acuerdos más complejos de colaboración empresaria; pero siempre se evidencia un “contenido mínimo” que es el aviso publicitario del proveedor en el espacio virtual brindado por la plataforma.

El comercio electrónico de consumo también puede darse de otras maneras, que no son objeto del presente trabajo, ya sea porque dan respuesta a uno de los problemas que aquí tratamos (en la subcontratación) o porque ese problema no se presenta (en la contratación directa).

En el primer caso o “modelo verticalista” el consumidor celebra un contrato con la plataforma (cuyo contenido prestacional se vincula tanto al uso de la plataforma virtual como a la adquisición de un bien o servicio) y la plataforma celebra otro contrato con un proveedor distinto para adquirir el bien o servicio en cuestión. Esta dinámica puede subsumirse dentro del fenómeno de la subcontratación (arts. 1069 a 1072 CCyC) cuyo régimen legal habilita el ejercicio de acciones directas (del subcontratado con el subcontratante y viceversa) todo lo cual posibilita al consumidor a reclamar el cumplimiento de la prestación al proveedor con quien no ha celebrado un contrato. Agregamos que en el ámbito obligacional también podría hacerlo en virtud del principio de equiparación, hoy con expresa consagración legal en el artículo 732 CCyC que regula la actuación de auxiliares.

En el segundo caso, el consumidor celebra un contrato con un proveedor, que es y funciona como una plataforma digital y, al mismo tiempo, es la proveedora del bien o servicio en cuestión. Este supuesto de contratación directa habilita al consumidor a accionar con base en el artículo 10 bis LDC que se dispara ante el incumplimiento de la oferta o del contrato, y en el artículo 730 del CCyC que opera frente al incumplimiento de las obligaciones asumidas por el propio deudor.

Como dijimos, de estas tres modalidades de funcionamiento, estudiaremos sólo la primera (triangular) porque es donde se presentan las inquietudes que aquí trataremos de despejar.

### 3. Relación de consumo: La plataforma digital es proveedora.

Dijimos que, en el modelo triangular de funcionamiento del sistema de comercio electrónico, el consumidor se vincula con la plataforma digital y con el proveedor de bienes o servicios; y a su vez, estos dos últimos, también se vinculan entre sí a través de diferentes tipos de contratos.

Partir de esto es importante, porque para poder aplicar la normativa tuitiva consumeril en un caso, es preciso verificar, en primer lugar, la existencia de una relación de consumo (arts. 3 LDC y 1092 CCyC) que es el vínculo jurídico entre el consumidor y el proveedor.

Será consumidor quien adquiera un bien o servicio como destinatario final<sup>2</sup> (artículo 1 LDC y artículo 1092 CCyC)

Al mismo tiempo, será proveedor quien provea un bien o servicio profesionalmente<sup>3</sup> (artículo 2 LDC y 1093 CCyC)

En la dirección apuntada, quien adquiera el bien o servicio en cuestión debe hacerlo como destinatario final para poder ser considerado consumidor<sup>4</sup>. Esta persona será consumidora tanto respecto del proveedor del bien o servicio en cuestión (un par de zapatillas, un paquete turístico) como respecto de la plataforma (de mínima nos referimos al servicio de intermediación tecnológica que esta provee; como así también a los demás bienes o servicios, según el caso, que esta se haya comprometido a cumplir)

Al mismo tiempo, la calidad de proveedor debe verificarse tanto respecto de la plataforma digital como respecto del sujeto que provee el bien o servicio en cuestión.

Respecto del sujeto que provee el bien o servicio en cuestión, entendemos que tal calidad se encontrará presente siempre que tal actividad se realice de modo profesional<sup>5</sup>.

Respecto de la plataforma, si bien este punto aún podría ser objeto de debate<sup>6</sup>, entendemos que, cuando esta actúa, de mínimo, como intermediaria<sup>7</sup>, reúne la calidad

---

<sup>2</sup> Es sinónimo de no profesionalidad. El “consumo final” alude a una transacción que se da fuera del marco de la actividad profesional de la persona, ya que no va a involucrar el bien o servicio adquirido en otra actividad con fines de lucro, o en otro proceso productivo (Santarelli, Fulvio G., "Comentario al art. 1 LDC", en Vázquez Ferreyra, Roberto y Picasso, Sebastián (dirs.), *Ley de Defensa del Consumidor comentada y anotada*, La Ley, Buenos Aires, 2009, p. 30).

<sup>3</sup> En relación a la nota de profesionalidad del proveedor se ha dicho que debe mediar una vocación de oferta a una persona indeterminada, debe haber un fin de lucro directo o indirecto en el desarrollo de la actividad en el mercado, debe haber una cualidad organizacional del proveedor en tanto la realización organizada de una actividad de producción, distribución, montaje, comercialización de bienes o servicios. La profesionalidad se distingue por el valor agregado dirigido a satisfacer una necesidad de consumo, participando en la cadena de comercialización (Santarelli, Ob. Cit, p. 45).

<sup>4</sup> No reuniría tal carácter la persona que adquiera 15 rodados para su posterior reventa, por ejemplo.

<sup>5</sup> No entraremos en el debate interpretativo sobre el término normativo “ocasionalmente” por entender que, atento el avance de la ciencia del derecho consumeril actual, este ya se encuentra cerrado, dando preminencia al término “profesionalidad” por sobre el de “ocasionalidad”.

<sup>6</sup> Con anterioridad a la sanción del del Proyecto de Código de Protección de las y los consumidores y usuarios de la nación que contempla un concepto de “proveedor digital”, con sólidos fundamentos destacada doctrina había entendido que la plataforma no siempre reunía la calidad de proveedor (Confr. Silvestre, Norma O. - Marhaba, Débora - Olivera, Federico E. - Pagliuca, Fernando E., “Algunas reflexiones sobre la responsabilidad civil en el contexto digital” RCyS2019-VI, 16. TR LALEY AR/DOC/896/2019; y Santarelli, Fulvio G. “La problemática de la contratación de consumo mediante

de proveedor en los términos que exige la normativa consumeril en tanto se trata de un sujeto que provee un servicio (o varios, según a qué se obligue) de modo profesional en el mercado<sup>8</sup>.

Afirmar que la plataforma es proveedora no implica predicar la aplicación automática e indiscriminada de los supuestos de responsabilidad objetiva -y menos, solidaria- que algunas normas del ordenamiento protectorio expresa y válidamente consagran en favor del consumidor.

Concretamente, en relación a las únicas dos normas que establecen la responsabilidad solidaria de la cadena de producción y comercialización, interpretamos que el artículo 13 LDC (responsabilidad solidaria en el otorgamiento de la garantía respecto de bienes muebles no consumibles) no se aplica al portal de ventas on line excepto que este sea “productor, importador, distribuidor o vendedor” de la cosa mueble en cuestión (por ejemplo, cuando se haya obligado mediante el sistema de envíos, ya que en tal caso podría ser considerado “distribuidor”) porque la interpretación de la solidaridad es de carácter restrictivo y no puede extenderse a supuestos no legislados (artículo 828 CCyC)

Del mismo modo, el artículo 40 LDC (responsabilidad objetiva y solidaria por daños causados por productos elaborados) sólo aplica en la órbita aquiliana en el supuesto de riesgo o vicio de la cosa o de la prestación del servicio.

También cabe aclarar que en el ámbito de la responsabilidad obligacional la plataforma es proveedora, y, por tanto, le es aplicable la normativa consumeril, pero respecto de las obligaciones emergentes de su propio contrato (artículos 10 bis LDC y 730 CCyC)

Esto significa que, de mínima, responde por el incumplimiento de las obligaciones vinculadas a la prestación del servicio que se relacionan con el uso de la plataforma (es

---

plataformas”, en Revista de Derecho de Daños, vol. 2020- 3 - Efectos de la emergencia sanitaria en las relaciones de consumo, Rubinzal Culzoni)

<sup>7</sup> El único supuesto en que no actúa como intermediaria es aquel en que la plataforma se limita simplemente a publicar un anuncio de otro proveedor a cambio de un precio funcionando de tal modo como un simple “aviso clasificado”, supuesto que en la práctica se verifica cada vez con menor frecuencia, atento la cantidad y variedad de obligaciones adicionales que las plataformas deciden asumir.

<sup>8</sup> Existe normativa proyectada que regula un concepto especial de “proveedor digital” (artículo 229 del Proyecto de Código de Protección de las y los consumidores y usuarios de la nación) como su régimen de responsabilidad (ver artículos 239, 243 y 317 del mencionado proyecto, y artículo 73 del Proyecto de Código de Defensa del Consumidor)

Aunque respecto de la responsabilidad del titular de una plataforma de comercio electrónico on line se ha dicho que esta forma parte de una problemática más amplia —la responsabilidad de los proveedores de servicios en internet- la cual debería ser objeto de una regulación orgánica más integral y que contemple, por cierto, las particularidades de cada tipología (Pizarro, Ramón D., “Responsabilidad del operador de una plataforma de comercio electrónico on line” TR LALEY AR/DOC/2538/2021)

Asimismo, existe normativa vigente que impone a las plataformas determinados deberes exigidos por la normativa consumeril a los proveedores en la relación de consumo, como informar el derecho de revocación que los consumidores tienen en el entorno virtual (Resolución 424/2020 del Ministerio de Desarrollo Productivo Secretaría de Comercio Interior sobre el “Botón de arrepentimiento”)

En suma, hay una tendencia normativa actual y proyectada que considera proveedor a la plataforma digital. Nosotros entendemos que reúne esta calidad (de proveedor) siempre que actúe, de mínima, como intermediaria; es decir, dejando afuera los supuestos en que simplemente actúa como un “aviso clasificado”.

decir, como mínimo, es proveedora del servicio de intermediación tecnológica que ella presta) aunque también responderá por el incumplimiento de las demás obligaciones que haya asumido por fuera de las vinculadas al uso de la plataforma; y por las que, de algún modo, haya garantizado.

Asimismo, siempre responderá por la violación de los deberes que la normativa legal le impone: deber de información<sup>9</sup>, deber de trato digno<sup>10</sup>; con los alcances precisados por la jurisprudencia, es decir, vinculados al desarrollo de su propia actividad y no por la desplegada por otros proveedores.

#### **4. Vigencia del principio de neutralidad en materia de responsabilidad de las plataformas. Reemplazo por el criterio de las obligaciones de medios y de resultado en el ámbito de la responsabilidad obligacional o contractual.**

En la actualidad<sup>11</sup>, la jurisprudencia vernácula viene sosteniendo que: 1) la exención de responsabilidad del operador de un mercado electrónico de ventas se produce cuando no ha desempeñado un papel activo que le permita adquirir conocimiento o control de los datos almacenados; 2) los prestadores de servicios de mero almacenamiento — hosting— no tienen una obligación general de supervisar los datos que transmitan o almacenen, ni una obligación general de realizar búsquedas activas de hechos o circunstancias que indiquen actividades ilícitas; y 3) en estos supuestos la responsabilidad es subjetiva, es decir, responden civilmente por el contenido que les es ajeno cuando han tomado efectivo conocimiento de la ilicitud de ese contenido, si tal conocimiento no fue seguido de un actuar diligente.

Esta es la doctrina del principio de neutralidad, derivada de la jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia de la Nación en materia de responsabilidad de los buscadores de internet<sup>12</sup> que, siguiendo a la Directiva 2000/31<sup>13 14</sup>, sigue siendo compartida, de algún

---

<sup>9</sup> Cada proveedor sólo debe responder por su propio incumplimiento del deber de información dando la información que se relaciona con la función que cumpla ante el consumidor (CNCOM D, 17/06/2021, “Rechi Verónica Edith y o. c/ Novo Auto S.A. s/ Ordinario”)

<sup>10</sup> Confirmación de una sanción impuesta a la plataforma por violación de trato digno (no dio respuesta satisfactoria frente a un reclamo efectuado por una consumidora en el sistema provisto por la plataforma) Confr. Cámara 4a de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Córdoba, 29/12/2016, “Mercado Libre SRL c. Dirección de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial s/ rec. apel. c/decisiones autoridad adm. o pers. jurídica púb. no estatal (civil)”, TR LALEY AR/JUR/97601/2016.

<sup>11</sup> Excepto el famoso caso “Claps” que data del año 2012 y es de fecha anterior al precedente de la Corte Federal “R. M. B c. Google” 337:1174 (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, sala K, 05/10/2012, “Claps, Enrique Martin y otro c. Mercado Libre S.A. s/daños y perjuicios” TR LALEY AR/JUR/55788/2012).

<sup>12</sup> CSJN, 28/10/2014, “Rodríguez, María Belén c. Google Inc. s/ daños y perjuicios”, fallos 337:1174. Su jurisprudencia en materia de responsabilidad de los buscadores de internet es mantenida en “Gimbutas, Carolina V. c. Google Inc. s/ daños y perjuicios”, 12/09/2017, Fallos 340:1236; “C. Z., M. c. Google Argentina SRL y otros s/ daños y perjuicios”, 04/12/2018, Fallos 341:1844; “Paquez, José c. Google Inc. s/ medidas precautorias, 03/12/2019, Fallos 342:2187; y “ Denegri, Natalia Ruth c. Google Inc. s/derechos personalísimos: Acciones relacionadas”, 28/06/2022, Cita Online: AR/JUR/82807/2022.

<sup>13</sup> Directiva UE 2000/31 de fecha 08 de junio de 2000 relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior (Directiva sobre el comercio electrónico) y TJCE, "L'Oréal SA, Lanccôme parfums et beauté & Cie SNC, Laboratoire Garnier & Cie, L'Oreal (UK) Ltd. c. eBay International AG", 12/07/2011.

modo u otro, por los tribunales inferiores de nuestro país en materia de responsabilidad de las plataformas de comercio electrónico o e-commerce.

Por aplicación del mencionado principio de neutralidad, la exención de responsabilidad del operador de un mercado electrónico de ventas online se produce cuando no ha desempeñado un papel activo que le permita adquirir conocimiento o control de los datos almacenados, es decir, cuando ha sido un “mero canal”, limitándose a proporcionar un foro para una transacción entre un comprador y un vendedor.

Tal exención -se ha dicho- se funda en la circunstancia de que no es posible responsabilizar al operador cuando actúa como un mero intermediario, es decir, adoptando entre los destinatarios del servicio (comprador y vendedor) una posición neutral, meramente técnica, automática y pasiva, lo que impide que tenga conocimiento y control de la información almacenada<sup>15</sup>.

En el mismo sentido, se ha dicho que los prestadores de servicios de mero almacenamiento —hosting— no tienen una obligación general de supervisar los datos que transmitan o almacenen, ni una obligación general de realizar búsquedas activas de hechos o circunstancias que indiquen actividades ilícitas, pues se está en presencia de un intermediario que se presenta como un alojador que no tiene obligaciones “proactivas”<sup>16</sup>.

No desconocemos que todavía existen debates doctrinarios en torno a la aplicación del principio de neutralidad en las operaciones de comercio electrónico vinculadas con consumidores. Pero tenemos dos observaciones al respecto.

En primer lugar, entendemos que la jurisprudencia actual de nuestro país mantiene el criterio de exención de responsabilidad de la plataforma cuando no ha desempeñado un papel activo<sup>17</sup>.

---

<sup>14</sup> Y, en similar sentido, la Sección 230 de la Ley de Decencia en las Comunicaciones en Estados Unidos (Communications Decency Act, CDA Section 230) y United States Court of Appeals, District Court for S.D.N.Y., "Tiffany & Co. v. eBay Inc.", nro. 10-300, July 14th, 2008.

<sup>15</sup> Sobre una descripción minuciosa del rol activo y pasivo de la plataforma puede verse Pizarro, Ramón D., “Responsabilidad del operador de una plataforma de comercio electrónico on line” TR LALEY AR/DOC/2538/2021.

<sup>16</sup> Confr. doctrina del caso “Kosten” y LORENZETTI, Ricardo L., *Comercio electrónico*, Buenos Aires, 2001, ps. 278 a 293.

<sup>17</sup> CNFed. Civ. y Com., Sala III, 21/05/2015, "Nike International Ltd c/ Compañía de Medios Digitales CMD SA", TR LALEY AR/JUR/20653/2015; CNCom., Sala D, 22/03/2018, "Kosten, Esteban vs. Mercado Libre SRL s/ ordinario", TR LALEY AR/JUR/1780/2018; CNCiv., Sala M, 28/03/2022, "Iglesia Mesíánica Mundial Sekai Kyusel Kyo en la Argentina vs Mercado Libre S.A. y otros s/ propiedad intelectual 11.723", TR LALEY AR/JUR/24490/2022; CNCiv, Sala A, 26/08/2022, “Maradona Villafañe, Dalma Nerea y otros c. Mercado Libre S.R.L. s/ Medidas precautorias” TR LALEY AR/JUR/112935/2022; CNCOM, Sala B, 25/08/2023, “C., M. A. y otro c. Mercado Libre S.R.L. s/ ordinario”, El Derecho - Diario, Tomo 305. ED-V-CCCXCIV-223.

Interpretamos que este criterio no ha cambiado en el caso “Cina” porque si bien allí se condenó a la plataforma, asimismo se explicaron las razones por las cuales se aparta de lo decidido por el mismo Tribunal en “Kosten”: básicamente, el rol activo de la plataforma, su actuación como editora con capacidad de control y el criterio generalizado aplicado por el Fuero Nacional en lo Comercial en materia de responsabilidad de las empresas de turismo (Confr. CNCom, SalaD, 10/08/2023, “Cina, María Elena c. Booking.com Argentina S.R.L. y otros s/ Ordinario” TR LALEY AR/JUR/93837/2023; y siguiendo el mismo criterio, Cám. Cont. Adm., Tribut. y Rel. Consum. Sala II, Ciudad Autónoma de Buenos Aires; 01/11/2023, “Miranda, Analía vs. Booking.com Argentina S.R.L. s. Relación de Consumo” RC J 926/24).

En segundo lugar -y más importante- el “papel activo” de las plataformas es cada vez mayor, tanto cualitativa como cuantitativamente, lo cual mengua las posibilidades de aplicación del mencionado principio.

En virtud de esta última afirmación, entendemos que el eje de la discusión para determinar la responsabilidad de la plataforma en el ámbito obligacional o contractual<sup>18</sup> ya no debería girar en torno a la aplicación del principio de neutralidad (que entendemos, además, jurisprudencialmente es pacífica) sino en virtud de otro criterio útil para determinar cómo responde el deudor frente a un incumplimiento obligacional: nos referimos al criterio clasificatorio del derecho de las obligaciones, según estas sean de medios o de resultado.

Tal postulación podría ser criticada por quienes afirman que toda la normativa consumeril predica una responsabilidad siempre de tipo objetiva por parte del proveedor.

En general, esta afirmación sobre la objetivación de la responsabilidad en el derecho del consumidor se hace, fundamentalmente -y circunscribiéndonos al tema en estudio- con basamento legal en el artículo 10 bis LDC y en el artículo 40 de la LDC.

Respecto de la primera norma (artículo 10 bis LDC) que establece ciertas facultades en favor del consumidor ante el incumplimiento de la oferta o del contrato por parte del proveedor “salvo caso fortuito o fuerza mayor”; aquí interpretamos que se trata de un eximente de responsabilidad tanto frente a supuestos de responsabilidad objetiva como subjetiva. Dicha hermenéutica habilita a concluir que no en todos y cada uno de los casos la responsabilidad del proveedor es objetiva.

Respecto de la segunda (artículo 40 LDC) que establece la responsabilidad objetiva y solidaria de toda la cadena de producción y comercialización, entendemos que esta disposición aplica en el ámbito extracontractual (no en el de la responsabilidad obligacional o contractual) y siempre y cuando haya “riesgo o vicio de la cosa o de la prestación del servicio” Es decir, se acota la aplicación del artículo 40 LDC para los supuestos de responsabilidad por daños causados por productos elaborados y actividades riesgosas (artículo 1757 y ccdtes. CCyC)

---

Asimismo, en los demás casos en que sí han sido condenadas las plataformas, se ha hecho referencia, de algún modo u otro, a un rol no neutral o activo (Confr. Cámara en lo Civil y Comercial de Jujuy, sala III, 15/09/2016, “F., P. A. c. Mercado Libre S.R.L. s/ acción emergente de la ley del consumidor” TR LALEY AR/JUR/67450/2016; Cámara 4a de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Córdoba, 29/12/2016, “Mercado Libre SRL c. Dirección de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial s/ rec. apel. c/decisiones autoridad adm. o pers. jurídica púb. no estatal (civil)”, TR LALEY AR/JUR/97601/2016; y Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, sala C, 30/08/2021, “Pergierycht, Damián c. OLX SA s/ ordinario” TR LALEY AR/JUR/131590/2021)

<sup>18</sup> Si bien a partir del año 2015 el CCyC produjo una unificación de la responsabilidad civil obligacional y extracontractual, esta no ha sido total, sino que, en todo caso, se invirtió la regla que dimanaba del código de Vélez: ahora esos dos subsistemas son regidos, en principio, por las mismas reglas, salvo que la ley disponga específicamente algo distinto. Este principio dimana de manera diáfana del art. 1716, pero es complementado por una serie de normas (como los arts. 1723, 1728, 1732, 1747, 1749, y 1768 —primera parte—) que consagran reglas especiales para la responsabilidad derivada del incumplimiento de obligaciones (o de los contratos, en el caso del art. 1728) Ver Picasso, Sebastián, "La unificación de la responsabilidad civil en el Proyecto de Código Civil y Comercial unificado", Revista de Derecho Privado, 3, año 1, Ed. Infojus, p. 33.



Esta discusión sobre la hermenéutica de ambas normas referenciadas se enmarca dentro de otra mayor cual es la vinculada al factor de atribución aplicable a la responsabilidad del proveedor.

Es que, si bien la situación de debilidad estructural del consumidor impondría concluir que, en principio, el factor de atribución debe ser objetivo; corresponde, al mismo tiempo, indagar, en qué circunstancias es de tipo subjetivo.

Es importante tener esta discusión que efectivamente se reduce a valores: partir de la afirmación de que el consumidor es un sujeto digno de la máxima tutela y protección implica, pensar soluciones razonables que deben contemplar, al mismo tiempo, interrogaciones tales como cuál es el límite de la responsabilidad de los proveedores. Y en qué específicos casos estos responden subjetivamente.

En definitiva, las leyes que tutelan al consumidor no se agotan en sí mismas, sino que “dialogan” con las normas de derecho común. Por eso tienen razón de ser disposiciones como el artículo 963 CCyC que establece un orden de prelación normativa a la hora de aplicar normas en el ámbito contractual (lo mismo hace el artículo 1709 CCyC aplicable a la responsabilidad civil) y como el artículo 3 LDC que establece que sólo frente a supuestos de duda se debe optar por aplicar la norma más favorable al consumidor.

En ese sentido, entendemos que ya existen soluciones de tipo general en nuestro tema que se proyectan de manera directa a las relaciones de consumo, en donde no se encuentran regulados varios aspectos, como es, por ejemplo, la cuestión concerniente a las obligaciones de medios y de resultado<sup>19</sup>.

Habrá que preguntarse entonces a qué se obliga la plataforma en cada caso para poder solucionar cómo responde frente al incumplimiento obligacional.

En la dirección apuntada, el CCyC dispone que es responsable directo quien incumple una obligación (art. 1749), ya sea por sí o por terceros (art. 732). Ese incumplimiento requerirá o no de la existencia de culpa en función de cuál sea la naturaleza de la obligación: si es de resultado, aquel se produce por la sola falta de consecución de ese fin (arts. 1723 y 1768, Cód. Civ. y Com.), mientras que, si es de medios, el defectuoso cumplimiento de la obligación se identifica con la culpa del deudor (arts. 774, inc. a], 1768 y concs.)

Entonces, en el campo obligacional el proveedor deudor responderá por incumplimiento, cuya configuración dependerá del alcance del deber de conducta previamente asumido por el obligado (solo conducta diligente, o un resultado concreto)<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup> Ossola, Federico, “Relaciones de consumo y factor de atribución de la responsabilidad del proveedor. Un debate que sigue abierto”, publicado en *Retrospectiva, prospectiva e implementación en el Derecho del Consumidor. A 30 años de la Ley N° 24.240. Edición Especial*. Dir. Carlos Hernández, 2023, El Derecho.

<sup>20</sup> Demogue, René, *Traité des obligations en général*, Arthur Rousseau, París, 1925, t.5, p. 536 y sigtes.; Osti, Giuseppe, “Revisión crítica de la teoría sobre la imposibilidad de la prestación”, *Rivista di Diritto Civile*, 1918; Bustamante Alsina, *Teoría de la responsabilidad civil*, Buenos Aires, Abeledo Perrot, 1997, p. 28; Alterini Jorge H. “Obligaciones de resultado y de medios” en *Enciclopedia Jurídica Omeba*, t. XX, p. 702; Bueres, Alberto José, “Obligaciones de medios y obligaciones de resultado” *Sup. Academia Nacional de Derecho y Ciencias Sociales de Bs. As.* 2018 (septiembre), 1, RCyS 2019-XII, 3, TR LALEY AR/DOC/1828/2018; Picasso Sebastián y Sáenz, Luis R.J., *Tratado de Derecho de Daños*, Ed. La Ley, 2019, Tomo II, ps. 315 y sigtes.

Verificado el incumplimiento obligacional por parte del proveedor deudor (es decir, en la medida en que el deudor no ejecute el plan de prestación tendiente a satisfacer el interés del acreedor) el consumidor acreedor podrá optar por los remedios jurídicos que el ordenamiento jurídico contempla tanto en las normas de derecho común como en las del derecho de consumo (ejecución forzada de la obligación, suspensión del contrato, resolución del contrato, sustitución de la prestación, daños y perjuicios)

Precisamente, en los precedentes nacionales en que sí se condenó a las plataformas, la jurisprudencia, ha hecho referencia:

- a la negligencia de la demandada quien no tuvo un mínimo de prudencia al enviar el dinero recibido al vendedor antes que el comprador recibiera el envío de la mercadería (no verificó que los celulares se hayan entregado antes de liberar el pago)<sup>21</sup>;
- a la falta de respuesta satisfactoria por parte de la demandada frente a un reclamo efectuado mediante el sistema previamente dispuesto por esta, “lo cual resulta contrario a la buena fe, más aún cuando tiene a su disposición los instrumentos técnicos para procurar el cumplimiento del deber de información previsto en la LDC”<sup>22</sup>
- al alcance de las obligaciones del portal de ventas on line, a sus deberes de precaución y a la diligencia exigible a un proveedor profesional<sup>23</sup>.

En todos estos casos, como se dijo, se condenó a la plataforma por incumplimiento de obligaciones previamente asumidas en virtud de no haber obrado de modo diligente en el cumplimiento de las mismas, es decir, por incumplimiento de obligaciones de medios.

En síntesis, tomando en consideración que el “rol activo” de las plataformas es cada vez mayor, lo cual mengua las posibilidades de aplicación del principio de neutralidad, se propone como criterio para determinar la responsabilidad de la plataforma en el ámbito obligacional o contractual el vinculado a la clasificación de las obligaciones, según estas sean de medios o de resultado<sup>24</sup>.

---

<sup>21</sup> Cámara en lo Civil y Comercial de Jujuy, sala III, 15/09/2016, “F., P. A. c. Mercado Libre S.R.L. s/ acción emergente de la ley del consumidor” TR LALEY AR/JUR/67450/2016.

<sup>22</sup> Cámara 4a de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Córdoba, 29/12/2016, “Mercado Libre SRL c. Dirección de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial s/ rec. apel. c/decisiones autoridad adm. o pers. jurídica púb. no estatal (civil)”, TR LALEY AR/JUR/97601/2016.

<sup>23</sup> Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, sala C, 30/08/2021, “Pergierycht, Damián c. OLX SA s/ ordinario” TR LALEY AR/JUR/131590/2021. Allí se dijo: “La plataforma digital no se hallaba obligada a constatar que el supuesto oferente hubiera tenido efectivamente en su poder el teléfono celular, pero sí que ese oferente existía y cuál era su identidad, lo que no hizo...”; “El hecho de que el negocio hubiera culminado fuera de la plataforma digital no puede relevarla de la responsabilidad de no haber tomado ni la más mínima precaución para controlar la seguridad de lo que sí sucedía en esa plataforma, verificando quiénes eran sus usuarios.”; y “Ese servicio debe ser prestado con ajuste a la diligencia exigible a un proveedor profesional que se desempeña en un trasfondo enormemente riesgoso, en tanto destinado a habilitar la contratación entre desconocidos y entre un público muy diverso, masivo, no asesorado y eventualmente impulsivo, que debe ser objeto de esos cuidados mínimos”.

<sup>24</sup> El Proyecto de Código de Defensa del Consumidor (artículo 71) siguiendo las Directrices de Naciones Unidas de Protección al Consumidor (arts. 5º inc. j y 63) establece que los consumidores que recurren al comercio electrónico deben tener un grado de protección que no sea inferior al otorgado en otras formas de comercio. Entendemos que el criterio propuesto no obstaculiza tal propósito en tanto el mismo se propicia respecto de las obligaciones del proveedor en general, es decir, ya sea dentro o fuera del específico ámbito del comercio electrónico.

## 5. ¿Se puede exigir el cumplimiento de la prestación a la plataforma que no es parte del contrato de provisión de bienes o servicios?

Al explicar el funcionamiento del sistema del comercio electrónico desde el punto de vista del consumidor, dijimos que existían al menos tres posibles dinámicas: triangular, vertical y directa.

También dijimos que estas últimas dos formas (vertical y directa) no eran objeto del presente trabajo, ya sea porque daban respuesta al problema que aquí tratamos (en la subcontratación, mediante la concesión de acción directa al afectado) o porque ese problema no se presentaba (en la contratación directa, porque se reclama directamente a la plataforma la obligación incumplida).

La pregunta es, si en el esquema de funcionamiento triangular (en el cual el consumidor se vincula con la plataforma y, al mismo tiempo, con el otro proveedor del bien o servicio en cuestión, al menos en un primer momento, a través de aquella) el acreedor puede exigir el cumplimiento de la prestación a la plataforma que no es parte del contrato de provisión de bienes o servicios.

Bajo la normativa actual, entendemos que la respuesta a esta cuestión es negativa.

Asumiendo que nos encontramos en el crepúsculo de la relatividad contractual<sup>25</sup>, no se trata más que de precisar cuáles son los límites de la conmovición a tal principio medular del derecho de las obligaciones y de los contratos.

Aun cuando partiéramos de considerar que el esquema de funcionamiento triangular se trata de un fenómeno de conexidad contractual, este instituto, tal como se encuentra regulado actualmente, no da solución favorable al consumidor en este punto.

La pregunta que se presenta es si el fenómeno de la conexidad contractual, tal como está regulado en nuestro sistema, habilita a extender todos los efectos de un contrato a otro, o si, por el contrario, la extensión de estos efectos es más limitada.

Aunque se ha dicho que: “En los supuestos de conexidad contractual, la responsabilidad puede extenderse más allá de los límites de un único contrato, otorgando al consumidor una acción directa contra el que formalmente no ha contratado con él, pero ha participado en el acuerdo conexo, a fin de reclamar la prestación debida o la responsabilidad por incumplimiento”<sup>26</sup> y que esas acciones directas existen “aún en ausencia de previsión expresa”<sup>27</sup> interpretamos, que habiendo sido dicho fenómeno recibido en el CCyC del año 2015, no existen actualmente otros efectos que los derivados expresamente de su regulación legal (artículo 1075 CCyC)<sup>28 29</sup>.

---

<sup>25</sup> De Lorenzo, Miguel Federico, “La protección extracontractual del contrato” LA LEY1998-F, 927 - Responsabilidad Civil Doctrinas Esenciales Tomo II, 1583. TR LALEY AR/DOC/18649/2001.

<sup>26</sup> XV Jornadas Nacional de Derecho Civil celebradas en la Universidad de Mar del Plata en el año 1995.

<sup>27</sup> XVII Jornadas Nacional de Derecho Civil celebradas en la Universidad Nacional del Litoral en el año 1999.

<sup>28</sup> El artículo 36 LDC sobre operaciones de crédito para el consumo acota los efectos de la conexidad contractual contemplándolos solo respecto de supuestos de ineficacia.

Sin embargo, la posibilidad de exigir el cumplimiento de obligaciones debidas por el proveedor con el que contrató, a otro proveedor que sea parte de alguno de los contratos conexos y con el que no hubiera contratado directamente sí se encuentra contemplada en el Proyecto de Código de Protección de las y los Consumidores y Usuarios de la Nación (artículo. 210 inc c) y en el Proyecto de Código de Defensa del Consumidor (artículo 65 inc 2) aunque en esta última norma proyectada parece condicionarla al decir: “sin perjuicio de los casos especiales expresamente previstos”.

En ese sentido, el CCyC puntualmente dispone que los contratos conexos se interpretan los unos por medio de los otros, que -según las circunstancias- un contratante puede oponer la *exceptio non adimpleti contractus* con causa en el incumplimiento de obligaciones ajenas a su contrato, y que puede haber propagación de la ineficacia si la extinción de uno de los contratos conexos produce la frustración de la finalidad económica común (arts. 1074 y 1075 CCyC).

En cambio, la posibilidad de exigir el cumplimiento forzado, o la reparación de daños y perjuicios, a terceros ajenos al contrato incumplido no está contemplada por la ley, razón por la cual entendemos que ella se encuentra vedada; el principio general es el de la relatividad de los efectos de los contratos, y las normas que se apartan de él son, por lo tanto, de interpretación restrictiva<sup>30</sup>.

De igual modo, en relación a la existencia en favor del consumidor de una acción directa contra el que formalmente no ha contratado con él, entendemos que resulta aplicable el artículo 736 CCyC que expresamente dispone que esta acción tiene carácter excepcional, es de interpretación restrictiva y sólo procede en los casos expresamente previstos por la ley<sup>31</sup> (como ocurre en el subcontrato: 1071 y 1072 CCyC; o en el leasing financiero: 1232 CCyC)<sup>32 33</sup>

---

<sup>29</sup> En el derecho francés, los textos no contemplan más que la rescisión, aunque la solución también fue aplicada a la nulidad (Cas. Civ. 1°, 18/06/1996, Bull. I, nro. 262, citado por Bros Sarah, “Los contratos conexos en el derecho comparado francés y argentino” en *Comentarios al anteproyecto de ley de defensa del consumidor*, Santarelli F. y Chamatropulos D. (Dirs), La Ley, 2019, p. 810).

En cambio, la Directiva 2008/48 relativa a los contratos de crédito para el consumo (art. 15) expresamente dispone: “Si los bienes o servicios estipulados en un contrato de crédito vinculado no son entregados, o lo son solo en parte, o no son conformes con el contrato de suministro de bienes o servicios, el consumidor tendrá derecho de recurso contra el prestamista siempre que haya recurrido contra el proveedor y no haya obtenido de él la satisfacción a que tiene derecho con arreglo a lo dispuesto por la ley o por el contrato de suministro de bienes o servicios. Los Estados miembros establecerán en qué medida y bajo qué condiciones se podrá ejercer dicho derecho”.

<sup>30</sup> Confr. nota al pie N° 10 en Picasso, Sebastián, “Responsabilidad del deudor frente a terceros damnificados por el incumplimiento contractual. Estado de la cuestión en Francia y en la Argentina” RCCyC 2020 (octubre), 73 - RCyS2020-XI, 3, TR LALEY AR/DOC/2918/2020.

En similar sentido se ha dicho que “En la conexidad contractual las partes de cada uno de los contratos conexos deben cumplir las obligaciones emergentes de su contrato de acuerdo con los principios del cumplimiento de las obligaciones. No puede imputarse incumplimiento contractual y condenar a cumplir a una persona que no es parte en uno de los contratos conexos, aun cuando esa persona pueda tener alguna responsabilidad civil, como consecuencia de la expansión de los efectos de los otros contratos conexos.” (Nicolau, Noemí L., “Incumplimiento y responsabilidad en la conexidad contractual. La cuestión en el ahorro para fines determinados” LLGran Cuyo2021 (junio), 7, TR LALEY AR/DOC/1348/2021).

<sup>31</sup> PIZARRO, Ramón D. y VALLESPINOS Carlos G., *Tratado de Obligaciones*, T II, Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2017, p. 415.

<sup>32</sup> Asimismo, se ha dicho que la homogeneidad de los créditos como requisito esencial de la acción directa constituye un obstáculo para conceder indiscriminadamente acción por cumplimiento de contrato a un acreedor insatisfecho. Ello es así, porque no es frecuente que el crédito del acreedor reclamante y el de su deudor contra su propio deudor sean homogéneos, salvo en las obligaciones de dar sumas de dinero. (Nicolau, Noemí L., “Incumplimiento...” loc. cit.)

<sup>33</sup> Sin desconocer que doctrinariamente se han tratado cuáles podrían ser las excepciones al efecto relativo en el ámbito de la acción directa, entendemos que el supuesto en estudio no puede subsumirse en ninguna de ellas. Para ampliar, puede verse LORENZETTI, Ricardo L., *Tratado de los contratos, Parte General*, Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2018, ps. 592 y 593; y LOPEZ FRIAS, *Los contratos conexos*, 1994, Ed. José M. Bosch Editor S.A., Barcelona, p. 28.

Por otro lado, para fundar la conexidad de todos los efectos, también se ha dicho que “Es aplicable el art. 40 Ley 24240 (LA 1993-C-3012) a las relaciones derivadas de contratos conexos”<sup>34</sup>.

Respecto de la aplicación del artículo 40 de la Ley de Defensa del Consumidor al fenómeno en cuestión, sabido es que se han delineado dos posturas: una amplia y otra más restringida.

En síntesis que nos exime de mayor desarrollo en este punto por ser ampliamente conocidas, la postura amplia propicia la aplicación del artículo 40 de la Ley de Defensa del Consumidor a cualquier supuesto de responsabilidad por daños a consumidores, e incluso, frente a supuestos de incumplimientos contractuales; y la restringida (a la cual se adhiere) postula la aplicación de esta norma -tal como se encuentra hoy redactada- sólo en el ámbito aquiliano frente a supuestos de responsabilidad por productos elaborados.

Postulados centrales de la tesis restringida son:

- Que el régimen de responsabilidad establecido en el art. 40 de la Ley 24.240 será aplicable cuando el daño haya sido causado al consumidor en su persona o en otros bienes distintos de aquellos que constituían el objeto del contrato, y no cuando el perjuicio sea consecuencia del incumplimiento de las obligaciones principales a cargo del proveedor, pues —más allá de algunos supuestos puntuales— el objetivo de la norma no es el de conferir a todos los miembros de la cadena de producción y comercialización de un producto o servicio el carácter de garantes del exacto cumplimiento de las obligaciones del vendedor directo, sino el de poner a su cargo un deber de inocuidad<sup>35</sup>.

- La norma dice expresamente que se debe tratarse de un supuesto de riesgo o vicio de la cosa o de la prestación del servicio<sup>36</sup>. En ese sentido, el específico ámbito de actuación de la previsión contenida en el art. 40 de la ley 24.240 supone la presencia de un producto o servicio riesgoso o vicioso y que el consumidor ha sufrido un daño por ese defecto, siendo precisamente tal hipótesis la que justifica extender la legitimación pasiva a todos los sujetos que de un modo u otro participaron en la creación del riesgo u obtuvieron ventajas del producto o servicio<sup>37</sup>

---

<sup>34</sup> XVII Jornadas Nacional de Derecho Civil celebradas en la Universidad Nacional del Litoral en el año 1999.

<sup>35</sup> Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, sala A, 20/02/2014, “N. C., L. B. y otro c. Edificio Seguí 4653 S.A. y otros s/ vicios redhibitorios” TR LALEY AR/JUR/5724/2014. El criterio de inaplicabilidad del artículo 40 de la Ley de Defensa del Consumidor frente a supuestos de incumplimiento de obligaciones principales a cargo del proveedor también puede verse en Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, sala D, “Balembaum S.A. c/ Volkswagen Argentina S.A.”, 3.5.2018; id., “Bandin, María Elena c/ Brenson Autos S.A.”, 15.8.2019; id., “Bernasconi, Diego Ariel c/ Volkswagen Argentina S.A.”, 25.8.2019; id., “Tondi, Marina Alicia c/ Renault Argentina S.A.”, 7.11.2019; id., “Nexus Negocios Informáticos S,A, c/ Cigliutti Guerini S.A.”, 23.2.2021, entre otros.

<sup>36</sup> LORENZETTI, Ricardo Luis, *Consumidores*, 2da. Ed. Actualizada, Santa Fe, 2009, Rubinzal Culzoni, p. 515.

<sup>37</sup> Picasso, en “La culpa de la víctima en las relaciones de consumo. Precisiones de la Corte Suprema”, LL 2008-C- 562 y Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, sala D, “Ruíz Martínez Esteban c/ Garbarino S.A.”, 22.3.2018; “Balembaum S.A. c/ Volkswagen Argentina S.A.”, 3.5.2018; “Bandin, María Elena c/ Brenson Autos S.A.”, 15.8.2019; “Bernasconi, Diego Ariel c/ Volkswagen Argentina S.A.”, 28.5.2019; y “Nexus Negocios Informáticos S,A, c/ Cigliutti Guerini S.A.”, 23.2.2021, entre otros.

- La norma consagra la responsabilidad solidaria (en rigor de verdad, concurrente: confr. artículo 850 CCyC) de toda la cadena de producción y comercialización y esta no puede presumirse respecto de supuestos no expresamente regulados (artículo 828 CCyC)

En suma, razonando que el artículo 40 de la Ley de Defensa del Consumidor sólo puede predicarse respecto de un supuesto de responsabilidad por productos elaborados entendemos que esta norma -tal como se encuentra hoy redactada- no puede ser aplicada a un supuesto de conexidad contractual.

Tampoco es posible fundar una acción de este tipo con basamento en la responsabilidad precontractual toda vez que este instituto reconoce como presupuestos de aplicación aquellos casos en que el contrato no se celebró o cuando el contrato es nulo<sup>38</sup>.

En síntesis, ni las normas actuales sobre conexidad contractual, ni las que regulan la acción directa posibilitan al consumidor exigir el cumplimiento de la prestación a la plataforma que no es parte del contrato de provisión de bienes o servicios.

Tampoco lo hacen el artículo 40 LDC (que sólo debería aplicarse en supuestos de riesgo o vicio de la cosa o de la prestación del servicio), ni el instituto de la responsabilidad precontractual.

Para encontrar una solución es importante preguntarnos ¿a qué se obliga la plataforma? Y, en ese sentido, tampoco resultan de aplicación los artículos 10 bis, 19 y 37 LDC ni el 730 CCyC porque estas normas sólo podrían invocarse respecto de las obligaciones emergentes del contrato por esta celebrada y de las obligaciones por esta asumidas, pero no respecto del contrato celebrado por el otro proveedor con el consumidor.

Aplica, evidentemente, el principio del efecto relativo de los contratos y de las obligaciones, según el cual ellos solo producen efecto entre las partes, y son inoponibles a los terceros (arts. 730, 731, 1021, 1022 y concs. CCyC). Solo el deudor está obligado a cumplir con el plan de conducta comprometido, y únicamente el acreedor puede exigirle tal ejecución.

Por las consideraciones que anteceden concluimos que el consumidor no puede, bajo el esquema regulatorio actual, exigir el cumplimiento de la prestación a la plataforma que no es parte del contrato de provisión de bienes o servicios, salvo que esta las haya previamente asumido o garantizado.

## **6. Actividades que desarrolla la plataforma más allá de la mera intermediación. Hacia un criterio legal de participación relevante.**

(1) En el punto anterior concluimos que, en el modelo relacional triangular (en el cual el adquirente se vincula con la plataforma y, al mismo tiempo, con el otro proveedor del bien o servicio en cuestión, en un primer momento a través de aquella) el consumidor no puede, bajo el esquema regulatorio actual, exigir el cumplimiento de la prestación a la plataforma que no es parte del contrato de provisión de bienes o servicios.

Sin embargo, eso no implica que la plataforma no deba responder por las obligaciones que sí asumió, o de algún modo garantizó<sup>39</sup>.

---

<sup>38</sup> LORENZETTI, Ricardo L., *Tratado de los contratos, Parte General*, Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2018, p. 376 y sigtes.

<sup>39</sup> Por ejemplo, cuando la plataforma brinda un sistema de calificación de bienes o servicios mediante estrellas que controla bajo criterios no especificados.

Lo fundamental es preguntarse en cada caso cuál es la obligación de la plataforma para luego determinar cómo responde en caso de incumplimiento.

En abono de tal propósito, es posible clasificar la actividad de la plataforma del siguiente modo:

**(a).** Actuación de la plataforma **sin intermediación**: Cuando la plataforma actúa como un “mero aviso de clasificados” y cobra por la publicación efectuada en el espacio brindado por esta.

La intervención de la plataforma se limita a la prestación de un servicio que consiste en la publicación de un aviso que contiene los datos de contacto del anunciante, luego, la transacción, en caso de llevarse a cabo, tiene lugar por fuera de la plataforma, entre el consumidor y el proveedor del bien o servicio en cuestión. El rol de la plataforma es neutro y pasivo.

Se distinguen dos contratos: el primero, celebrado entre el anunciante y la plataforma el cual comprende la publicación del aviso en su sitio web y el aporte al interesado de los datos para su contacto directo, y el segundo, entre el proveedor del bien o servicio y el lector del aviso<sup>40</sup>.

En caso de incumplimiento de este segundo contrato no puede responsabilizarse a la plataforma que no interviene, no participa de ningún modo, y tampoco percibe comisión en caso de llevarse a cabo el negocio. Sí podría llegar a responder en caso de que la publicidad efectuada perjudicara a potenciales consumidores (art. 1096 CCyC) pero no con fundamento en una acción de índole contractual sino de daños y perjuicios bajo las normas de la órbita aquiliana.

**(b).** Actuación de la plataforma **con intermediación**: En otros casos la plataforma actúa, de mínima, desarrollando funciones de intermediación o corretaje (arts. 1345 a 1355 CCyC)

Esto significa que la plataforma se obliga a mediar en la negociación y conclusión de uno o varios negocios (art. 1345 CCyC) teniendo derecho al cobro de una comisión si el negocio se celebra como resultado de su intervención (art. 1350 CCyC)

Subsumir la actividad de la plataforma dentro de las normas del contrato de corretaje tiene, al menos, dos implicancias de relevancia:

1. La plataforma tiene, de mínima, deberes concretos de información: obligación de asegurarse la identidad de las personas que intervienen en el negocio en que media<sup>41</sup>;

---

<sup>40</sup> Es el supuesto de hecho que se dio en el caso decidido por la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, sala B, 07/03/2017, “Gómez Maciel, Francisco José c. DRIDCO S.A. s/ ordinario” AR/JUR/8466/2017.

<sup>41</sup> Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, sala C, 30/08/2021, “Pergierycht, Damián c. OLX SA s/ ordinario” TR LALEY AR/JUR/131590/2021. En este caso, aunque no se fundó su solución en las normas del contrato de corretaje para condenar a la plataforma sí se consideró que esta era una intermediaria que tenía la obligación de identificar a los usuarios debidamente.

Concretamente se dijo: “La plataforma digital no se hallaba obligada a constatar que el supuesto oferente hubiera tenido efectivamente en su poder el teléfono celular, pero sí que ese oferente existía y cuál era su identidad, lo que no hizo. En su plataforma no se “venden” los bienes ni, por ende, se pagan sus precios, por lo que ninguna responsabilidad cabría imputar a la nombrada por la frustración de los referidos contratos. Pero en esa plataforma sí se conectan las personas interesadas en contratar...”

“El hecho de que el negocio hubiera culminado fuera de la plataforma digital no puede relevarla de la responsabilidad de no haber tomado ni la más mínima precaución para controlar la seguridad de lo que sí sucedía en esa plataforma, verificando quiénes eran sus usuarios.”

proponer los negocios con exactitud, precisión y claridad, absteniéndose de mencionar supuestos inexactos que puedan inducir a error a las partes; y comunicar a las partes todas las circunstancias que sean de su conocimiento y que de algún modo puedan influir en la conclusión o modalidades del negocio (art. 1347 CCyC)

2. La plataforma puede otorgar garantía por obligaciones de una o ambas partes (art. 1349 CCyC) Entendemos que cuando lo hace, su obligación es de resultado (774 inc b, 1723 y 1768 CCyC)

El problema que reviste enmarcar la actividad de la plataforma dentro de las normas del contrato de corretaje es que esta tipología no alcanza para abarcar la cantidad y variedad de obligaciones que las plataformas deciden voluntariamente asumir “más allá de la mera intermediación” a medida que aceleradamente va evolucionando su modelo de negocios.

Frente a tal insuficiencia, se propone razonar en los términos que siguen.

**(c). Actuación de la plataforma más allá de la mera intermediación:** Dijimos que la plataforma actúa, de mínima, acercando a las partes, siendo en tal caso su principal servicio el de la intermediación tecnológica con la finalidad de que los usuarios del sistema intercambien bienes y servicios.

Sin embargo, en los últimos tiempos, los portales de venta on line han ido incorporando herramientas y prestaciones adicionales, tales como plataformas de pago, sistema propio de envíos, mecanismos de reclamos, otorgamiento de garantías, sistemas de reputación o calificación de los usuarios, entre otros.

Esta actividad de la plataforma que va más allá de la mera intermediación se manifiesta de dos formas: cuando participa de modo relevante en la celebración y/o en la ejecución del contrato de provisión de bienes o servicios, distinto del de intermediación tecnológica; o bien cuando actúa como editora con capacidad de control.

## **(2) Participación de modo relevante en la celebración y ejecución del contrato de provisión de bienes o servicios**

El primer supuesto de actuación de la plataforma que va más allá de la mera intermediación se verifica en aquellos casos en que la plataforma asume un rol determinante ya sea en la celebración como en la ejecución del contrato.

Es decir, participa en forma significativa o trascendental en el desarrollo del plan prestacional que le interesa al acreedor (724 CCyC)

Por ejemplo, cuando la plataforma decide asumir un alto grado de participación tanto en la gestión como en la cancelación de la reserva de un hotel frente al consumidor, cobrándole asimismo al hotel una comisión por tal gestión.

---

“Al ser de terceros los contenidos, la intermediaria en cuestión no asume la calidad de parte en los negocios que eventualmente se celebren, pero sí es la que provee los datos personales sin los cuales los sujetos interesados no se podrían conectar”.

“No haber pedido los datos del oferente, no haber validado su DNI, no haber exigido el reconocimiento para el registro de la cuenta, ni haber adoptado ningún otro método destinado a permitir su adecuada identificación, son elementos que indican que la demandada facilitó la maniobra...”



Resulta claro que la plataforma responderá, en caso de que el incumplimiento le sea imputable, por las obligaciones que efectivamente haya asumido.

La pregunta central es si estas nuevas funciones que las plataformas desarrollan poseen una entidad tal que permita extender respecto de estas los efectos del incumplimiento contractual del negocio vinculado a la adquisición del bien o servicio de que se trate.

En estos casos, la plataforma no se limita a ofrecer un ámbito virtual para que las personas que ofertan y demandan bienes o servicios se contacten e incluso perfeccionen un contrato entre ellas, sino que participa cumpliendo un rol importante (y a veces fundamental, determinante, necesario e imprescindible) ya sea en la celebración como en la ejecución del contrato de provisión de bienes o servicios distinto del de intermediación tecnológica.

Tanta relevancia ha adquirido esta participación que en algunos casos la jurisprudencia internacional ha considerado que la plataforma era parte del contrato de provisión de bienes o servicios (distinto del de la intermediación tecnológica) considerando incluso como tercero al proveedor “original” del bien o servicio en cuestión<sup>42</sup>.

Es cierto que la información brindada en las publicaciones (principalmente nos referimos al precio y a la descripción del producto o servicio ofertado) es “cargada” o ingresada al portal por el proveedor que ofrece el bien o servicio en cuestión, sin intervención de la plataforma.

En esos supuestos, la plataforma responderá cuando su incumplimiento guarde relación con servicios efectivamente prestados, que van “más allá de la mera intermediación”, mas no cuando estos tengan su génesis en cuestiones ajenas a dichos servicios<sup>43</sup>.

Por ejemplo, cuando se obligue a enviar el producto al consumidor y este no llegue o cuando se obligue a recibir el pago del consumidor y luego no pueda procesarlo, por causas imputables a esta.

Es decir, responderá por su propio incumplimiento (10 bis y 19 LDC y 730 CCyC).

En otras palabras, bajo la normativa actual, el consumidor no puede, exigir el cumplimiento de la prestación a la plataforma que no es parte del contrato de provisión

---

<sup>42</sup> Juzgado de lo Mercantil n° 3 de Asturias, de fecha 30 de abril de 2012: el fallo es transcripto por Rosselló Rubert, F., Problemas derivados de la relación jurídica entre pequeño empresario turístico y web 2.0, ps. 10/11, nota n° 28, publicado en el sitio [https://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/17798/ridetur\\_2\\_2\\_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/17798/ridetur_2_2_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y) y citado por la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, sala D, en autos “Cina, María Elena c. Booking.com Argentina S.R.L. y otros s/ Ordinario”, 10/08/2023, TR LALEY AR/JUR/93837/2023.

<sup>43</sup> Este ha sido el criterio receptado en el precedente “Vergara”, en el que una plataforma de comercio electrónico fue demandada como consecuencia de un error en el año de fabricación de un vehículo contenido en una publicación realizada por el vendedor de una motocicleta.

En ese caso, la plataforma había brindado no solamente un espacio para que el vendedor publicara el bien, sino que también había ofrecido una solución tecnológica para el procesamiento del pago.

Al momento de resolver la cuestión, la Sala E de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial entendió que “...el problema que originó la disputa surgió a partir de una publicación con un dato incorrecto atribuible exclusivamente a quien lo cargó” y que “resulta indiferente a los fines de desentrañar la cuestión si la codemandada ofrecía además un servicio de pago a través de 'Mercado Pago' porque el inconveniente estuvo apartado de esta materia, circunscribiéndose pura y exclusivamente en la cuestión del modelo de la moto” (CNCOM, Sala E, 20/12/2019, “Vergara Graciela Rosa vs. Energroun S.A. (Motos del Sur) y otro s/ ordinario” RC J 13454/2019).

de bienes o servicios, aunque esto no implica que la plataforma no deba responder por las obligaciones que sí asumió, o de algún modo garantizó.

Entendemos, *de lege ferenda* que, para poder responsabilizar a la plataforma que no es parte del contrato de provisión de bienes o servicios por todas las obligaciones emergentes de dicho contrato -incluso las que no haya asumido- sería necesario avanzar hacia un criterio legal de “participación relevante” del cual pudiera predicarse su responsabilidad obligacional, en aquellos casos en que asume un rol fundamental en la celebración y/o en la ejecución del contrato, aun cuando no sea, técnicamente parte de este.

### **(3) Actuación de la plataforma como editora con capacidad de control.**

En el caso “Cina”<sup>44</sup> la actora demandó a Booking y a la propietaria del hotel reclamando la devolución de las sumas pagadas al hotel en destino, daño moral y punitivo por las deplorables condiciones que presentó el alojamiento elegido por la actora.

Con un profuso desarrollo de jurisprudencia y doctrina extranjera sobre los conflictos por servicios turísticos prestados por las plataformas y también resaltando el criterio jurisprudencial vigente en el ámbito nacional sobre la responsabilidad de los integrantes de la cadena de comercialización en materia de contratación con fines turísticos<sup>45</sup>; la misma Sala que decidió el caso “Kosten”, luego de explicar las particularidades que la apartan de lo resuelto en tal precedente (fundamentalmente, el rol activo de la plataforma que se concreta en el cobro de comisiones y su actuación como editora con capacidad de control) condenó a Booking y absolvió a la propietaria del hotel

---

<sup>44</sup> Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, sala D(CNCom)(SalaD), en autos “Cina, María Elena c. Booking.com Argentina S.R.L. y otros s/ Ordinario”, de fecha 10/08/2023, publicado en TR LALEY AR/JUR/93837/2023. Esta jurisprudencia fue sostenida por Cám. Cont. Adm., Tribut. y Rel. Consum. Sala II, Ciudad Autónoma de Buenos Aires; 01/11/2023, “Miranda, Analía vs. Booking.com Argentina S.R.L. s. Relación de consumo” RC J 926/24.

<sup>45</sup> “La jurisprudencia de esta alzada mercantil ha destacado con reiteración la posibilidad de responsabilizar solidariamente a todos los integrantes de la cadena de comercialización en el ámbito de la contratación con fines turísticos, con apoyo en el art. 40 de la ley 24.240 (conf. CNCom. Sala C, 28/8/2009, “García, Héctor c/ Viajes Futuro S.R.L. - Euro Vips Op. Int. de Turismo”; CNCom. Sala C, 15/7/2020, “Stisman, Fernando Pablo c/ Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. y otro s/ ordinario”; CNCom. Sala E, 12/5/2021, “Ripa, Eliseo Alejandro y otro c/ Opus Viajes (TRYP CO S.R.L.) y otro s/ ordinario”; CNCom. Sala F, 4/6/2015, “Marta, Roberto Germán y otro c/ Longueira & Longueira S.A. s/ ordinario”).

“Dicha responsabilidad solidaria ha sido declarada incluso respecto de operadoras con plataformas digitales de actuación internacional (conf. CNCom. Sala B, 16/10/2019, “Orsi, Ana María y otro c/ Despegar.com.ar S.A. y otro s/ ordinario”).

“Asimismo, concordando con las expresiones del derecho comparado reseñadas, la jurisprudencia nacional ha concluido con específica referencia a Booking.com Argentina S.R.L. y apoyándose en el art. 40 de la ley 24.240, que en tanto interviene en la cadena de comercialización del servicio de turismo, resulta solidariamente responsable frente al usuario aunque no hayan participado en forma directa del negocio jurídico, ya que resulta evidente que Booking.com.BV necesita de sus filiales -en el caso particular, de Booking.com Argentina SRL- para introducir sus productos turísticos en el mercado de consumo y ofrecerlos a potenciales consumidores (conf. CNFed. Cont. Adm., Sala IV, 1/10/2019, causa n° 27771/2019/CA1 “Booking.com Argentina S.R.L. c/ DNDC s/ defensa del consumidor – ley 24.240”); y que el hecho de no ser ni propietaria ni poseedora de los productos que se comercializan en el sitio “booking.com” no la exime de la indicada responsabilidad solidaria (conf. Cám. Civ. Com. Salta, Sala 3ª, 13/5/2022, “Ríos, Sergio Daniel c/ Booking.com Argentina S.R.L. - Defensa del consumidor”, expediente n° 624.708/18).” Fallo “Cina” loc. cit.

concluyendo que los consumidores turísticos se relacionan fundamentalmente con aquella. Asimismo, descalificó los "Términos y condiciones" de Booking por considerarlos abusivos, y por lo tanto ineficaces e inoponibles al consumidor.

No discutiremos aquí todas las particularidades de dicho precedente porque entendemos que la solución de fondo que brinda se acota al singular supuesto de responsabilidad de los integrantes de la cadena de comercialización en materia de contratación con fines turísticos, incluyendo a las plataformas.

Sin embargo, nos parece valioso preguntarnos cuándo la plataforma actúa como editora con capacidad de control, porque este particular modo de actuación sí puede ser trasladable al de las plataformas de comercio electrónico en general y, por ende, tal vez también, las soluciones que a su alrededor puedan proponerse.

En ese sentido, se ha dicho que el portal de ventas por internet actúa como editor con capacidad de control cuando tiene conocimiento y control de los datos almacenados<sup>46</sup> e incluye supuestos en que este:

- 1) organiza tarifas preferenciales para determinados anuncios.
- 2) ofrece a los arrendadores la opción de mejorar su clasificación en la plataforma mediante un "acelerador de visibilidad" contra el pago de una comisión, y un algoritmo determina una clasificación de las ofertas ofrecidas en alquiler con el fin de que los internautas encuentren el bien o servicio que más les convenga;
- 3) promociona cierto tipo de anuncios y determina según criterios a su discreción aquellos que aparecen primero;
- 4) gestiona un sistema de clasificación por estrellas según criterios no especificados;
- 5) permite a los usuarios dejar comentarios después de utilizar el bien o servicio en cuestión;

Entendemos que la mayoría de estos supuestos de actuación, en definitiva, son conductas de la plataforma que inducen al consumidor a contratar.

La pregunta es cómo responde frente a cada uno de ellos.

## **1. Sistema de clasificación por estrellas.**

En el supuesto en el cual la plataforma gestiona un sistema de clasificación por estrellas según criterios no especificados<sup>47</sup> su actividad consiste en dar información en la etapa precontractual incentivando la contratación por parte del consumidor que -asumimos- basa su decisión en esa calificación.

---

<sup>46</sup> Conf. Tribunal Judiciaire de Paris, 18/10/2021, n° 21/42480, "La Ville de Paris c/ Booking.com.BV", considerando 3.2., en "daloz-actualite.fr/sites/daloz-actualite.fr/files/resources/2021/10/booking\_ville\_de\_paris.pdf"

<sup>47</sup> En lo que respecta al sistema de reputación, se ha afirmado que la plataforma será responsable si se le realiza una notificación denunciando una información engañosa o una valoración negativa del proveedor —sea en forma directa o mediante publicación en el sistema de reputación— y no toma medidas de comprobación y de advertencia adecuadas para prevenir a futuros usuarios. En estos casos, la plataforma tiene obligación de supervisión, que le exige la vigilancia del sistema de reputación, de las valoraciones, de la información de conductas reprochables de proveedores y usuarios, etc. Es una responsabilidad por culpa y aquella deberá probar que empleó toda la diligencia exigible a los profesionales (Silvestre, Norma O. - Wierzbna, Sandra M., "Economía colaborativa: concepto, regulación y responsabilidad civil" EBOOK-TR 2021 TOBÍAS, 203. TR LALEY AR/DOC/3473/2020)

Por ejemplo, cuando el consumidor contrata un alojamiento con fines vacacionales mediante una plataforma dedicada exclusivamente a esos fines, inducido por la buena calificación asignada previamente por esta y finalmente resulta que el alojamiento no existía o era muy defectuoso.

Antes de pensar cómo responde frente a este incumplimiento, es importante tener en cuenta que esta actividad desplegada por la plataforma, en tanto brinde información<sup>48</sup> (en los términos exigidos por el artículo 42 de la Constitución Nacional y por los artículos 4 LDC, 1100 y 1107 CCyC) beneficia tanto al consumidor en la protección de sus intereses económicos (esto es: propende a la mejor elección por parte del consumidor, que el precio que pague por un bien o servicio se ajuste a sus expectativas razonables, que le permita no aceptar o terminar un contrato que no responda a sus expectativas) como a la transparencia de la competencia entre los proveedores del bien o servicio en cuestión y también se beneficia a sí misma, puesto que esas funciones de calificación mediante estrellas le dan un plus de valor a su negocio.

Advirtiendo que “todos ganan” o que la realización de esta actividad beneficia a todos, es conveniente su desarrollo motivo por el cual no se trata de regular su prohibición ni de desincentivarla sino, por el contrario, de fomentarla, pero protegiendo equilibradamente los intereses de las partes involucradas.

En estos casos, la conducta desplegada por los deudores (plataforma y proveedor del bien o servicio) tendiente a satisfacer el interés del acreedor consumidor parece amalgamarse, o, mejor dicho, la satisfacción del interés del acreedor requiere del complemento de la conducta de ambos deudores.

En otras palabras, el consumidor busca un bien o servicio a través de la plataforma porque esta le provee el servicio de calificación del producto, es decir, le facilita la búsqueda.

No cabe duda que ambos deudores se encuentran obligados. Lo fundamental es preguntarse en cada caso a qué se obligó cada uno y, en nuestro estudio, cuál es la obligación de la plataforma para luego determinar cómo responde frente a ese incumplimiento.

En ese sentido, si la plataforma decidió incorporar un sistema de calificación de productos, que ella misma controla y que consiste en dar información al consumidor, este contenido prestacional integra el contrato que la vincula con el consumidor y, por lo tanto, responderá por incumplimiento de la obligación asumida.

Ahora bien, en cuanto a los sujetos obligados al deber de información en el ámbito del derecho del consumidor, la regla es que este deber alcanza a todos los proveedores que intervienen en la cadena de valor del producto. Es decir, el deber de información no se agota en el contratante, sino que alcanza a todos aquellos que pudieron estar en condiciones de incrementar tal información conducente para evitar el perjuicio del consumidor<sup>49</sup>. Y que cada proveedor sólo debe responder por su propio incumplimiento

---

<sup>48</sup> Apreciado como un valor de mercado y entendido como un umbral aceptable de información para contratar ( Santarelli, Fulvio G., "Comentario al art. 4º", en Vázquez Ferreyra, Roberto - Picasso, Sebastián (dirs.), *Ley de Defensa del Consumidor comentada y anotada*, La Ley, Buenos Aires, 2009, ps. 63 y 64).

<sup>49</sup> Santarelli, Fulvio G., "Comentario al art. 4º", en Vázquez Ferreyra, Roberto - Picasso, Sebastián (dirs.), *Ley de Defensa del Consumidor comentada y anotada*, La Ley, Buenos Aires, 2009, p. 67.

del deber de información dando la información que se relaciona con la función que cumpla ante el consumidor<sup>50</sup>.

Pero aquí, no se trata del deber de información legal (en los términos exigidos por el artículo 42 de la Constitución Nacional, arts. 4 LDC, 1100 y 1107 CCyC) es decir, del piso mínimo de información que la ley requiere al proveedor, sino de un servicio que la plataforma voluntariamente decide otorgar y consiste en brindar un conjunto de información adicional (“calificación mediante estrellas”) que integra el contenido prestacional. La información se vuelve prestación. En otras palabras: el objeto de la obligación es la prestación de un servicio de información que facilita y agiliza la búsqueda al consumidor.

En este supuesto, la plataforma responde por incumplimiento de la obligación de informar de fuente obligacional o contractual, no legal.

Es decir, responderá por su propio incumplimiento obligacional (arts. 10 bis y 19 LDC y 730 CCyC).

Pero no responderá por el incumplimiento del contrato de provisión de bienes o servicios.

Por lo tanto, bajo la normativa actual, el consumidor no puede exigir el cumplimiento de la prestación a la plataforma que no es parte del contrato de provisión de bienes o servicios.

De igual modo que en el supuesto anterior, se entiende *de lege ferenda* que, para poder responsabilizar a la plataforma que no es parte del contrato de provisión de bienes o servicios por todas las obligaciones emergentes de dicho contrato -incluso las que no haya asumido- sería necesario avanzar hacia un criterio legal de “participación relevante” del cual pudiera predicarse su responsabilidad obligacional cuando, como en este caso, la satisfacción del interés del acreedor requiera del complemento de la conducta de ambos deudores.

Otro modo de pensar la cuestión, sería preguntarnos si cuando la plataforma brinda un sistema de calificación mediante estrellas -que controla bajo criterios no especificados- no está, de algún modo, garantizando la obligación del otro proveedor del bien o servicio en cuestión (art. 1349 CCyC) Entendemos que cuando lo hace, su obligación es de resultado (arts. 774 inc b, 1723 y 1768 CCyC) y su responsabilidad debe ser analizada a la luz de las previsiones del artículo 1728 CCyC (es decir, la plataforma responde por las consecuencias previstas o que pudo haber previsto al momento de la celebración del contrato; y cuando existe dolo del deudor, la responsabilidad se fija tomando en cuenta estas consecuencias también al momento del incumplimiento)

## **2. Tarifas preferenciales y acelerador de visibilidad.**

Cuando la plataforma organiza tarifas preferenciales y cuando promociona cierto tipo de anuncios determinando, según criterios no especificados, aquellos que aparecen primero; entendemos que se trata de supuestos de inducción a la contratación.

En estos supuestos de actuación la plataforma responderá por aplicación de las normas de responsabilidad civil (art.1708 y ccdtes. CCyC) en caso de que esta inducción a la

---

<sup>50</sup> CNCOM D, 17/06/2021, “Rechi Verónica Edith y o. c/ Novo Auto S.A. s/ Ordinario”.

contratación cause un daño no justificado al consumidor (art. 1717 CCyC) y siempre que dicho accionar tenga adecuado nexo de causalidad con el daño (art. 1726 CCyC)

En ese sentido, el consumidor podría, con base legal en las normas de la responsabilidad civil aquiliana, reclamar a la plataforma los daños y perjuicios derivados del incumplimiento del contrato de provisión de bienes o servicios celebrado por intermedio del portal de ventas on line.

### **3. Comentarios de otros usuarios.**

Otro supuesto de actuación se da cuando la plataforma permite a los usuarios dejar comentarios luego de adquirir el bien o utilizar el servicio y el consumidor contrata en función de las opiniones vertidas por otros usuarios.

En este sentido, cuando un usuario del foro efectúa un comentario o aloja datos que no son ciertos en el sitio virtual que pone a disposición el prestador del servicio de intermediación, cabe diferenciar entre el autor de la opinión o comentario (responsabilidad por hecho propio) y el prestador del servicio de intermediación, que responderá en determinadas circunstancias conforme a los parámetros derivados del principio de neutralidad.

Es decir, la plataforma no responderá por las opiniones vertidas por los usuarios, salvo que tenga conocimiento efectivo de la ilicitud de ese contenido, si tal conocimiento no fue seguido de un actuar diligente.

Entendemos que en estos supuestos de actuación la plataforma responderá por aplicación de las normas de responsabilidad civil aquiliana (1708 y ccdtes. CCyC)

## **8. Conclusiones.**

### **1. La plataforma es proveedora (artículo 2 LDC y artículo 1093 CCyC)**

En tanto se haga una interpretación prudente de las normas de responsabilidad del derecho del consumidor (artículos 10 bis, 13 y 40 LDC) no hay obstáculo para subsumir a la plataforma dentro del concepto de proveedor respecto del servicio que esta provee. Nos referimos de mínima a la actividad de intermediación tecnológica como a aquellas actividades que van más allá de la intermediación. Pero bajo la normativa actual responderá siempre por su propio incumplimiento, no por el incumplimiento de terceros ajenos a su contrato.

### **2. La plataforma responde por incumplimiento obligacional, pero respecto de las obligaciones emergentes de su propio contrato (artículo 10 bis LDC y artículo 730 CCyC)**

Esto significa que, de mínima, responde por el incumplimiento de las obligaciones vinculadas a la prestación del servicio que se relacionan con el uso de la plataforma (es decir, como mínimo, es proveedora del servicio de intermediación tecnológica que ella presta) aunque también responderá por el incumplimiento de las demás obligaciones que haya asumido por fuera de las vinculadas al uso de la plataforma, y por las que haya, de algún modo, garantizado.

### **3. Vigencia del principio de neutralidad en materia de responsabilidad de las plataformas. Reemplazo por el criterio de las obligaciones de medios y de resultado en el ámbito de la responsabilidad obligacional o contractual.**

La jurisprudencia actual de nuestro país mantiene el criterio de exención de responsabilidad de la plataforma cuando no ha desempeñado un papel activo.

Sin embargo, el “rol activo” de las plataformas es cada vez mayor, lo cual mengua las posibilidades de aplicación del mencionado principio.

Por lo tanto, el eje de la discusión para determinar la responsabilidad de la plataforma en el ámbito obligacional o contractual ya no debería girar en torno a la aplicación del principio de neutralidad, sino en virtud del criterio clasificatorio del derecho de las obligaciones, útil para determinar cómo responde el deudor frente a un incumplimiento obligacional, según estas sean de medios o de resultado.

### **4. Actividades que desarrolla la plataforma más allá de la mera intermediación. Hacia un criterio legal de participación relevante.**

La plataforma responde por incumplimiento obligacional, pero respecto de las obligaciones emergentes de su propio contrato (artículo 10 bis LDC y artículo 730 CCyC)

Bajo la normativa actual, el consumidor no puede exigir el cumplimiento de la prestación a la plataforma que no es parte del contrato de provisión de bienes o servicios, aunque esto no implica que la plataforma no deba responder por las obligaciones que sí asumió, o de algún modo garantizó.

Entendemos que, para poder responsabilizar a la plataforma que no es parte del contrato de provisión de bienes o servicios por todas las obligaciones emergentes de dicho contrato -incluso las que no haya asumido- sería necesario avanzar hacia un criterio legal de “participación relevante” del cual pudiera predicarse su responsabilidad obligacional, en aquellos casos en que asume un rol fundamental en la celebración y/o en la ejecución del contrato, aun cuando no sea técnicamente parte de este.

**5.** Cuando la plataforma brinda el **servicio de clasificación por estrellas** podemos interpretar que **garantiza** la obligación del otro proveedor del bien o servicio en cuestión (art. 1349 CCyC) Entendemos que cuando lo hace, su obligación es de **resultado** (arts. 774 inc b, 1723 y 1768 CCyC) y su responsabilidad debe ser analizada a la luz de las previsiones del artículo **1728 CCyC** (es decir, la plataforma responde por las consecuencias previstas o que pudo haber previsto al momento de la celebración del contrato; y cuando existe dolo del deudor, la responsabilidad se fija tomando en cuenta estas consecuencias también al momento del incumplimiento)

**6.** Cuando la plataforma **induce a la contratación** (cuando organiza tarifas preferenciales y cuando promociona cierto tipo de anuncios determinando, según criterios no especificados, aquellos que aparecen primero) o cuando **permite a los usuarios dejar comentarios** luego de adquirir el bien o utilizar el servicio, **responderá por aplicación de las normas de la responsabilidad civil aquiliana.**