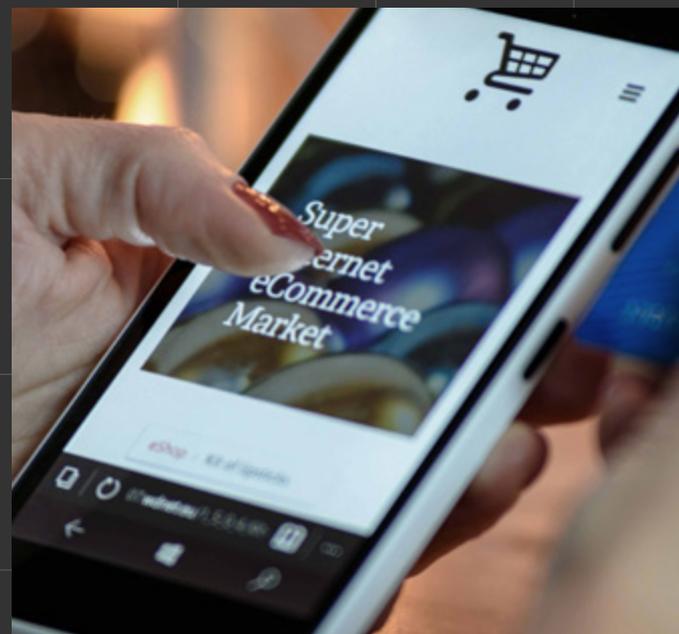




LA GUÍA DEL E-COMMERCE EN ARGENTINA

FRONTIUS
SERVICIOS LEGALES ONLINE

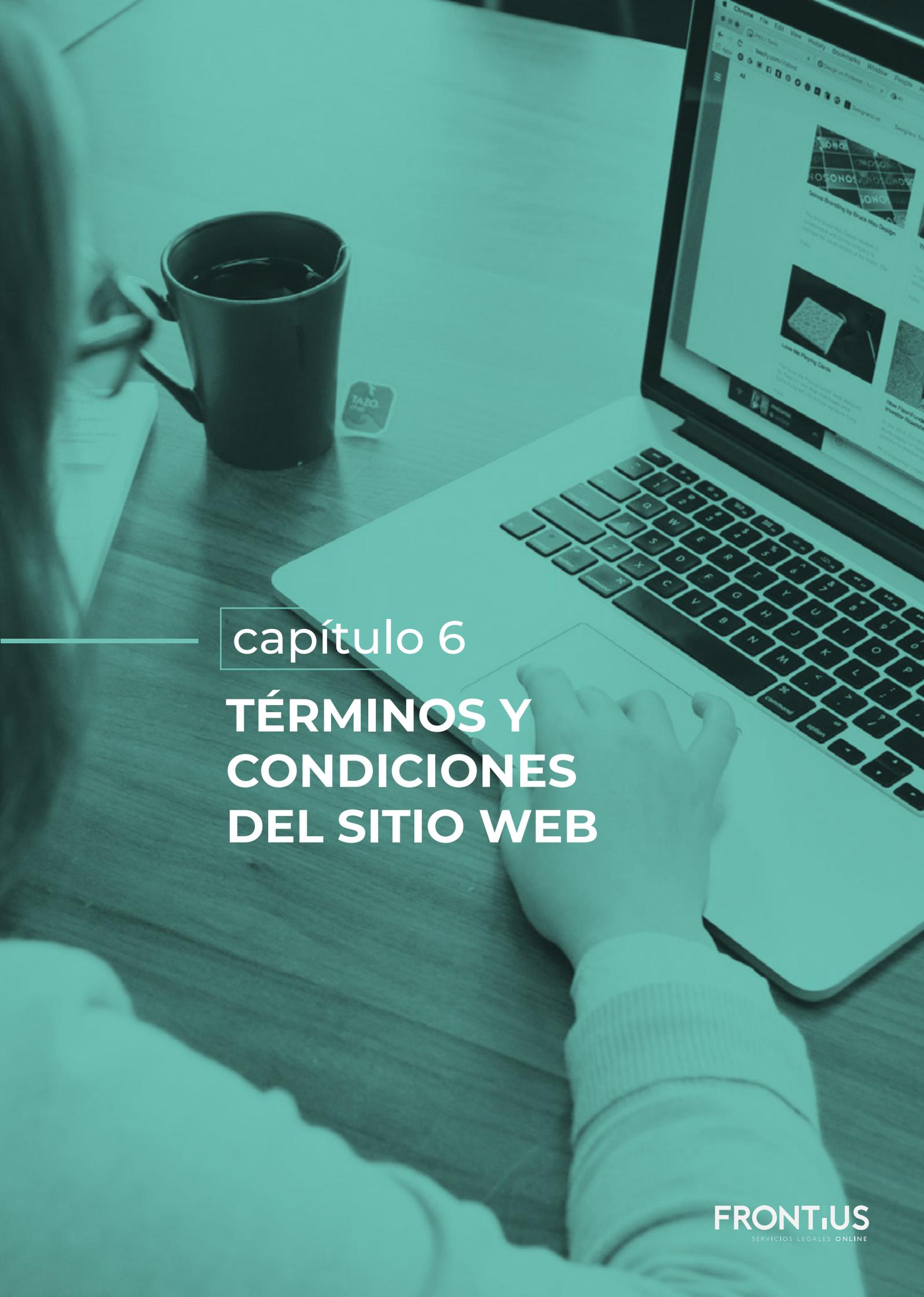


ÍNDICE

Capítulo 6

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SITIO WEB

01. ¿Qué son los Términos y Condiciones (TC) de un sitio web?
02. ¿Qué tipos de TC existen?
03. ¿Dónde deben publicarse los TC?
04. ¿Qué información deben contener los TC de un sitio web?
05. ¿Qué otra información debería incluirse en los TC?
06. ¿Qué información debe contener un sitio de e-commerce?
07. ¿Qué requisitos legales deben cumplir los TC de un e-commerce?
08. ¿Cómo deben aceptarse los TC de un e-commerce?
09. ¿Las ofertas y promociones de un e-commerce son vinculantes? ¿Hasta cuándo?
10. ¿La publicidad realizada en un ecommerce es vinculante?
11. ¿Qué es el derecho de revocación?
12. ¿Debe informarse el derecho de revocación?
13. ¿Qué obligaciones tienen los sitios web institucionales?
14. ¿Qué es el botón de baja?
15. ¿Qué sitios web deben incluir un botón de baja?

A person is seen from behind, sitting at a wooden desk. They are using a silver laptop. To the left of the laptop is a dark-colored mug with a tea bag. The tea bag has the 'Tazo' logo on it. The laptop screen shows a website with a grid pattern and the word 'SONO' repeated. The person's hands are on the laptop trackpad. The entire image has a teal color overlay.

capítulo 6

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SITIO WEB

1. ¿Qué son los Términos y Condiciones (TC) de un sitio web?

De forma general, los TC son las reglas de uso de los recursos y de los contenidos disponibles en un sitio web. Se trata de documentos electrónicos, con la misma validez legal de cualquier documento escrito.

2. ¿Qué tipos de TC existen?

Básicamente, pueden ser TC simplemente informativos que establezcan lo que puede hacerse (y no) con los recursos y los contenidos disponibles en el sitio web, o TC destinados a soportar legalmente la venta de productos y/o servicios ofrecidos en el sitio web; estos últimos, si son aceptados por el usuario (generalmente, mediante uno o más “clicks”, por lo que también se los denomina “clickwrap agreements”), configuran un contrato electrónico regulado por el Código Civil y Comercial de la Nación y otras disposiciones legales.

3. ¿Dónde deben colocarse los TC?

Los TC deben ocupar un lugar destacado dentro del sitio web, en cuanto a visibilidad y tamaño, de manera que el usuario tenga fácil acceso a ellos. De modo general, se recomienda que, al menos, sean accesibles mediante un enlace dentro la Home Page y al lado del botón para aceptar la venta en el caso de los sitios web que realicen operaciones de e-commerce.

4. ¿Qué información deben contener los TC de un sitio web?

De forma general, debe incluirse la información sobre el responsable del sitio web (nombre, domicilio, CUIT, etc.) y los canales mediante los cuales los usuarios puedan contactarlo. Además, deben prever claramente qué usos de los contenidos y de los recursos del sitio web están autorizados y cuáles no.

5. ¿Qué otra información debería incluirse en los TC?

Se recomienda incluir cláusulas relativas las condiciones de seguridad del sitio, las exenciones de responsabilidad por los contenidos del sitio así como por virus o daños a los equipos de los usuarios, la política del sitio en relación con los enlaces a otros sitios o páginas web y desde otras páginas a nuestro sitio, etc. También es conveniente reservar la propiedad intelectual de todos los contenidos del sitio (aplicaciones, material gráfico, textos, marcas, etc.) así como la facultad de modificarlos y suprimirlos. Por último, en general, es aconsejable incluir una cláusula con las normas relativas a la solución de controversias y la jurisdicción.

6. ¿Qué información debe contener un sitio de e-commerce?

Los e-commerce, además de los datos del proveedor, deben informar, al menos, las características esenciales de los productos o servicios que se publican para la venta, su precio, incluyendo los impuestos y los costos adicionales tales como gastos de envío o seguros, la disponibilidad de los productos ofrecidos, las garantías, los medios y modalidades de pago, incluyendo el costo total de la operación para el supuesto de pago en cuotas.

7. ¿Qué requisitos legales deben cumplir los TC de un e-commerce?

En el caso de un e-commerce, el comprador debe poder acceder a los TC en forma previa y de una manera que resulte claro que la compra queda sujeta a esas condiciones. Los TC de un e-commerce deben también informar algunas cuestiones específicas como los pasos para completar el proceso de compra, los riesgos de realizar una operación por medios electrónicos, y, si la venta es con un consumidor, su derecho de revocación.

8. ¿Cómo deben aceptarse los TC de un e-commerce?

La aceptación debe realizarse mediante un mecanismo de confirmación expresa (por ejemplo, un botón de aceptación), de forma que el silencio del consumidor no sea considerado como consentimiento. Antes de aceptar, el consumidor debe poder consultar los TC a los que se sujetará la operación, idealmente resaltando las cláusulas a las que el consumidor debe prestar mayor atención. Una vez completada la compra, debe entregarse al comprador una copia de los TC en una versión que pueda descargar y almacenar. El sitio web también deberá guardar un registro de la operación.

9. ¿Las ofertas y promociones de un e-commerce son vinculantes? ¿Hasta cuándo?

Sí, las ofertas y promociones publicadas en un e-commerce son vinculantes y permanecen vigentes en la medida en que los consumidores tengan acceso a ellas. Es decir, que si permanecen accesibles al consumidor, serán vinculantes para el vendedor, aunque haya expirado el plazo de su vigencia.

10. ¿La publicidad realizada en un ecommerce es vinculante?

Sí, la publicidad realizada por el proveedor en su sitio web es obligatoria para este último e integra el contrato con el consumidor.

11. ¿Qué es el derecho de revocación?

El derecho de revocación es aquel por el que el consumidor a distancia tiene un plazo de diez días, desde la compra o recepción del bien, para devolver el bien adquirido online, sin gastos.

12. ¿Debe informarse el derecho de revocación?

Sí, es obligatorio informar el derecho de revocación en los términos y condiciones, y además los e-com-

merce deben publicar, de forma obligatoria, un link, de acceso fácil y directo, llamado "BOTÓN DE ARREPENTIMIENTO", mediante el cual el consumidor puede ejercer este derecho, sin condicionamientos ni gastos a su cargo.

13. ¿Qué obligaciones tienen los sitios web institucionales?

Los sitios de Internet institucionales están obligados a publicar en su página de inicio, bajo el nombre de "Contratos de Adhesión", los contratos de este tipo que utilicen con consumidores actuales o potenciales indeterminados.

14. ¿Qué es el botón de baja?

El botón de baja es un link por el cual el consumidor puede solicitar la baja de los servicios contratados, sin registración previa ni ningún otro trámite. Debe ser de fácil y directo acceso desde la página inicial del sitio web del proveedor y ocupar un lugar destacado, en cuanto a visibilidad y tamaño.

15. ¿Qué sitios web deben incluir un botón de baja?

Están obligados a incorporarlo los siguientes proveedores de servicios: Telefonía Fija, Telefonía Móvil, Acceso a Internet, Radiodifusión por suscripción, Medicina Prepaga, Suscripción a Diarios o Revistas en soporte papel o digital, Suscripción a Bases de Datos, Asistencia al Viajero, Emergencias Médicas o Traslados Sanitarios de Personas, Suscripción a Clubes o Gimnasios, Contrato de Emisión de Tarjetas de Crédito por Emisores No Bancarios, y Donaciones Periódicas con Débito Automático a Asociaciones Civiles.



FRONTIUS

SERVICIOS LEGALES ONLINE

www.frontiusonline.com.ar

