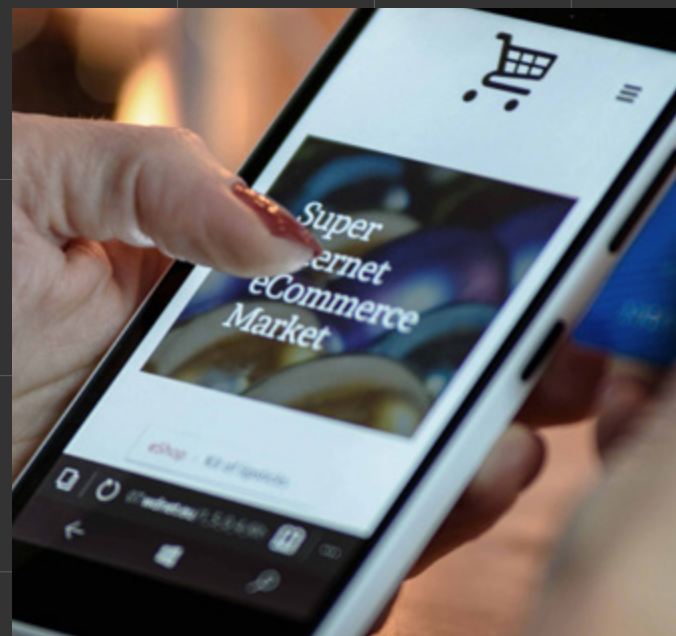




LA GUÍA DEL E-COMMERCE EN ARGENTINA

FRONTIUS
SERVICIOS LEGALES ONLINE



ÍNDICE

Capítulo 5 E-COMMERCE

1. ¿Qué es el e-commerce?
2. ¿Qué tipos de bienes y servicios pueden contratarse online?
3. ¿Qué son los ISP?
4. ¿Qué es un dominio de Internet? ¿Dónde lo registro?
5. ¿Qué es el hosting o alojamiento web?
6. ¿Qué es la nube?
7. ¿Qué es el B2B, el B2C y el C2C?
8. ¿Qué otros modelos existen?
9. ¿Qué es un marketplace?
10. ¿Qué es una plataforma de economía colaborativa?
11. ¿Qué es el FinTech?
12. ¿Qué es el InsurTech?
13. ¿Qué es el AgriTech?
14. ¿Qué es el e-learning?
15. ¿Qué es la e-logística?
16. ¿Qué son los PSP?
17. ¿Qué es el CVU?
18. ¿Qué es y cuáles son los modelos "as a Service" (aaS)?
19. ¿Qué normas regulan el comercio electrónico en Argentina?
20. ¿Necesito autorización para vender por Internet?
21. ¿Existen restricciones a la prestación de servicios por Internet?
22. ¿Cómo tributan los e-commerce?
23. ¿Qué normas laborales se aplican a los e-commerce?
24. ¿Qué es el teletrabajo? ¿Dónde está regulado?
25. ¿Qué documentos legales básicos deben publicar los e-commerce en su sitio web?
26. ¿Qué obligaciones tienen los e-commerce en relación con los consumidores?
27. ¿Cuál es la responsabilidad de los e-shop?
28. ¿Cuál es la responsabilidad de los marketplace?
29. ¿Cuál es la responsabilidad de una plataforma de economía colaborativa?
30. ¿Cuál es la responsabilidad de las plataformas que permiten a sus usuarios publicar contenidos, al tipo de YouTube o de las redes sociales?
31. ¿Dónde puedo reclamar por incidencias en las compras en un e-commerce?
32. ¿Quién es el juez competente para resolver los conflictos vinculados al e-commerce?
33. ¿Bajo qué reglas tramitan los procesos judiciales de defensa del consumidor?
34. ¿Qué tipo de indemnización puedo reclamar como consumidor?
35. ¿Qué es el daño punitivo?



capítulo 5

E-COMMERCE

1. ¿Qué es el e-commerce?

El comercio electrónico es la contratación de bienes o servicios por vía electrónica o digital, sea a través de la computadora (e-commerce), la televisión (t-commerce) o los celulares (m-commerce).

2. ¿Qué tipos de bienes y servicios pueden contratarse online?

Se pueden comercializar cualquier tipo de bienes y servicios, incluyendo descargas de aplicaciones web y mobile, servicios de alojamiento en la nube y de Software as a Service (SaaS), servicios financieros (FinTech), seguros (Insurtech), servicios de economía colaborativa, cursos de e-learning, y un largo etcétera.

3. ¿Qué son los ISP?

Un ISP (Internet Service Provider) es todo aquel que ofrece un servicio en Internet, incluyendo los prestadores de servicios de acceso a las redes de telecomunicaciones (Telecom o Cablevisión), los buscadores de Internet (Google o Yahoo!), los proveedores de servicios de alojamiento de contenidos (Youtube o las redes sociales), o los diversos tipos de marketplaces (Amazon o MercadoLibre), entre otros.

4. ¿Qué es un dominio de Internet? ¿Dónde lo registro?

Un dominio de Internet es la denominación que permite identificar y acceder fácilmente a un sitio web. Existen tres tipos de dominios: genéricos como, por ejemplo, .com o .org; territoriales como ser .ar (pertenece a Argentina); o reservados como gov.ar (Administración Pública argentina). Los dominios .ar y com.ar (salvo la extensión edu.ar) se registran en NIC Argentina. En el sitio web de este organismo se explican los pasos a seguir para su registro: <https://nic.ar/es/ayuda/instructivos/registro-de-dominio>.

5. ¿Qué es el hosting o alojamiento web?

Mediante el servicio de hosting, se alquila espacio en un servidor conectado a Internet para alojar un sitio web. Con el nombre de dominio, vinculado de forma automática a una dirección IP, cualquier computadora conectada a Internet puede acceder a ese servidor y visualizar el sitio web cargado en el mismo.

6. ¿Qué es la nube?

La nube es la tecnología que permite proporcionar servicios informáticos - servidores, almacenamiento, bases de datos, redes, software, etc. -, a través de Internet. Las principales ventajas de los servicios en la nube son su capacidad prácticamente ilimitada de alojamiento de archivos digitales y su accesibilidad inmediata desde cualquier ubicación con conexión a Internet.

7. ¿Qué es el B2B, el B2C y el C2C?

El B2B, B2C y C2C son posibles formatos de relaciones comerciales desde el punto de vista de los sujetos que participan en la operación.

B2B ("business to business") es una modalidad de negocio en la que la transacción se realiza entre empresas; por ejemplo, una plataforma de SaaS que ofrezca alguna herramienta de gestión empresarial;

B2C ("business to consumer") es una modalidad de negocio en la que la transacción se lleva entre un proveedor y un consumidor final, por ejemplo, cualquier compra en una tienda online;

C2C ("consumer to consumer") es una modalidad de negocio en la que la transacción se realiza entre consumidores, por ejemplo, cualquier plataforma que permita a un particular vender u ofrecer un servicio a otro particular (Uber, Airbnb, etc.)

8. ¿Qué otros modelos existen?

Además de las citadas, existen otras modalidades de negocio, en particular, en el entorno digital:

B2A ("Business to Administration"): realización de trámites administrativos en línea, solicitud de permisos para actividades comerciales o industriales, etc.;

C2A ("Citizen to Administration"): pago de impuestos o tasas online, solicitud de ayudas o subvenciones en línea, etc.;

G2G ("Government to Government"): principalmente portales públicos que permiten realizar tramitaciones interadministrativas en línea;

G2B ("Government to Business"): portales públicos que permiten dar a conocer licitaciones, agilizar tramitaciones online, etc.;

B2E ("Business to Employee"): tramitación de licencias y vacaciones, solicitudes de antecedentes laborales, solicitudes de equipos y herramientas de trabajo, etc., en sitios web que vinculan a las empresas con su personal;

C2B ("Consumer to Business"): plataformas dónde los consumidores puntúan a las empresas o hacen reseñas sobre productos o servicios.

9. ¿Qué es un marketplace?

Un marketplace es una plataforma web destinada a la promoción y/o comercialización de productos y servicios ofrecidos y adquiridos por sus usuarios. El titular de la plataforma pone a disposición el servicio y, por lo general, cobra una comisión por la publicación del anuncio y/o por cada venta concluida dentro de la plataforma.

10. ¿Qué es una plataforma de economía colaborativa?

Una plataforma de economía colaborativa es un modelo de negocio digital en la que consumidores ofrecen a otros consumidores el uso temporal de sus bienes o servicios, en general, a cambio de un precio o en canje de otros bienes o servicios. El titular de la plataforma suele cobrar una comisión por la puesta a disposición de la tecnología. Uber o Airbnb son ejemplos de este modelo de negocio.

11. ¿Qué es el FinTech?

El FinTech es un novedoso sector de actividad compuesto por plataformas que ofrecen servicios financieros online. Incluye los bancos digitales, los medios y servicios de pago, las billeteras virtuales ("wallets"), los préstamos online, el asesoramiento y compra de activos financieros online, el mercado de las criptomonedas, el crowdfunding, entre otras opciones.

12. ¿Qué es el InsurTech?

El Insurtech es la innovación digital en el ámbito de las aseguradoras, mediante plataformas que ofrecen seguros online. Al tratarse de un mercado regulado, están sujetas a la aprobación y fiscalización de la Superintendencia de Seguros de la Nación.

13. ¿Qué es el AgriTech?

El Agritech es la aplicación de las nuevas herramientas tecnológicas en el sector agrícola. Ofrecen herramientas digitales para mejorar el rendimiento y la eficiencia en la industria de los agronegocios.

14. ¿Qué es el e-learning?

Las plataformas de e-learning son aquellas que

ofrecen cursos y capacitaciones online. Abarcan desde programas de formación en una temática específica (por ejemplo, cursos de inglés online) hasta el fenómeno de la universidad a distancia.

15. ¿Qué es la e-logística?

La e-logística consiste en aplicaciones que se encargan de gestionar la recogida, el traslado y la entrega de bienes de un punto a otro, incluyendo el servicio de tracking durante todo el proceso.

16. ¿Qué son los PSP?

Los Proveedores de Servicios de Pago (PSP) son empresas que median entre el comerciante web y los bancos. Su función es procesar los pagos en línea. Estas compañías, sin ser entidades financieras, proporcionan la tecnología necesaria para efectuar un movimiento de fondos desde la cuenta bancaria de un cliente hasta la cuenta bancaria de un negocio.

17. ¿Qué es el CVU?

La Clave Virtual Uniforme (CVU) es un número que identifica una cuenta virtual no bancaria, como las que ofrecen las billeteras virtuales, las fintech o los proveedores de servicios de pagos. A través del CVU es posible transferir dinero desde dicha cuenta virtual, así como también recibir dinero de bancos o de cualquier otra cuenta digital.

18. ¿Qué es y cuáles son los modelos “as a Service” (aaS)?

Los modelos “as a Service” son soluciones en la nube para empresas. Los más populares son:

Software as a Service (SaaS), en donde el usuario tiene derecho a usar online un software que aporta una solución para su gestión empresarial, junto con el soporte técnico del proveedor de la plataforma.

Platform as a Service (PaaS), en la cual al usuario se

le ofrece una plataforma con distintas herramientas sobre la cual puede desarrollar su negocio digital.

Infrastructure as a Service (IaaS), modelo en el cual las empresas y organizaciones utilizan sus propias plataformas y aplicaciones dentro de la infraestructura informática dada por el proveedor de servicios.

Otras modalidades de este modelo de negocio digital son el API as a Service (AaaS), Artificial Intelligence as a Service (AlaaS), Business Process as a Service (BPaaS), Content as a Service (CaaS), Desktop as a Service (DaaS), Network as a Service (NaaS), Payments as a Service (PaaS), Storage as a Service (SaaS), Banking as a Service (BaaS), Security as a Service (SECaaS), entre otros.

19. ¿Qué normas regulan el comercio electrónico en Argentina?

En Argentina no hay una ley específica que regule el comercio electrónico, pero distintas leyes y regulaciones contienen normas que le resultan aplicables. Las principales son el Código Civil y Comercial de la Nación y la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor.

20. ¿Necesito autorización para vender por Internet?

En principio, no se necesita autorización para vender por Internet. AFIP exige la incorporación del formulario F960/D – Data Fiscal, con un código QR que permite conocer el comportamiento fiscal del comercio. En el siguiente enlace puede consultarse la manera de gestionar este formulario:

<https://www.afip.gob.ar/documentos/DataFiscal.pdf>.

21. ¿Existen restricciones a la prestación de servicios por Internet?

Si bien, de forma general, la prestación de servicios por Internet es libre, existen determinadas actividades y mercados regulados en los cuales, para

poder operar, debe tramitarse la autorización del organismo de control correspondiente. Así, por ejemplo, las InsurTech están sometidas al control y fiscalización de la Superintendencia de Seguros de la Nación, las FinTech y los PSP están regulados por el Banco Central, y las plataformas de Crowdfunding están regidas por las normas de la Comisión Nacional de Valores.

22. ¿Cómo tributan los e-commerce?

En general, no existen diferencias significativas entre la tributación de un ecommerce con respecto a un negocio físico (llamado “brick & mortar” en el argot digital). La empresa o sus titulares deberán darse de alta en los impuestos nacionales (AFIP) y provinciales (Rentas de la provincia en la que tenga su sede principal y en el Convenio Multilateral en caso de que tenga más de un punto de facturación). Los principales impuestos nacionales que pueden afectar la actividad de un ecommerce son Ganancias y el IVA. Entre los provinciales, el más relevante es Ingresos Brutos.

En caso de cumplir las condiciones de elegibilidad, los negocios digitales pueden aplicar a los beneficios previstos en el régimen de PyMes, que pueden consultarse aquí: <https://www.argentina.gob.ar/produccion/registrar-una-pyme/beneficios>. Los requisitos y el proceso de inscripción pueden consultarse en la web del Ministerio de Desarrollo Productivo <https://www.argentina.gob.ar/produccion>.

De corresponder, también podrán aspirar a los beneficios previstos por la Ley nº 27.506, de Economía del Conocimiento, para lo que deberán inscribirse en un registro especial y aportar una serie de informes y declaraciones anuales de cumplimiento.

23. ¿Qué normas laborales se aplican a los e-commerce?

No existen normas laborales específicas para los trabajadores de una empresa de comercio electrónico.

Por lo tanto, su actividad estará regulada por la normativa laboral común, principalmente, la Ley nº 20.744, de Contrato de Trabajo, Ley nº 24.013, Nacional de Empleo y, en su caso, el Convenio Colectivo correspondiente al sector de actividad de la empresa.

24. ¿Qué es el teletrabajo? ¿Dónde está regulado?

El teletrabajo o home office es una forma o modalidad de trabajo a distancia, en la que el trabajador desempeña su actividad sin la necesidad de presentarse físicamente en la empresa o en su lugar de trabajo específico, y a través del uso de las tecnologías de la información y la comunicación. Algunos aspectos del teletrabajo han sido regulados en la reciente la Ley nº 27.555.

25. ¿Qué documentos legales básicos deben publicar los e-commerce en su sitio web?

Los Términos y Condiciones de uso del sitio web, la Política de Privacidad y de uso de Cookies.

26. ¿Qué obligaciones tienen los e-commerce en relación con los consumidores?

Los e-commerce deben informar al consumidor de forma clara y comprensible el contenido mínimo del contrato celebrado con el consumidor, las características y riesgos de los productos o servicios ofrecidos, el precio, incluyendo impuestos, tasas, fletes y demás costos, las formas de pago, garantías legales y comerciales, etc. También debe informar los distintos pasos hasta completar la compra dentro de la aplicación y el derecho de revocación, mediante el cual el consumidor puede cancelar la compra dentro de un plazo de diez días.

27. ¿Cuál es la responsabilidad de los e-shop?

Las e-shop son responsables frente al consumidor como cualquier negocio, por incumplimiento en la en-

trega en los términos acordados de los bienes o servicios adquiridos por el usuario y por incumplimiento de los deberes de información, trato digno y equitativo previstos en la normas de defensa del consumidor.

28. ¿Cuál es la responsabilidad de los marketplace?

De forma general, los marketplace no serán considerados responsables por las operaciones fallidas ocurridas dentro de su plataforma en la medida en que actúen como meros intermediarios, esto es, ocupen una posición neutra, meramente técnica, automatizada y pasiva respecto de las ventas. De lo contrario, podrán ser declarados responsables solidarios, en general junto con el vendedor y los restantes proveedores que hayan intervenido en la operación. Los indicios de que el marketplace no ocupa una posición neutra pueden ser, entre otros, que se ocupe de las cobranzas y de los pagos, que asesore al vendedor para potenciar sus ventas, que cobre su comisión al consumidor en lugar de al proveedor, o que imponga todas las condiciones bajo las cuales se realiza la venta.

29. ¿Cuál es la responsabilidad de una plataforma de economía colaborativa?

Al igual que un marketplace, la plataforma de economía colaborativa no será responsable siempre que actúe como mero canal de intermediación. Pero si la plataforma impone todas las condiciones para la prestación del servicio (por ejemplo, una aplicación de transporte en auto particular que establezca el itinerario, el precio, las condiciones para el alta y la baja como conductor, etc.), podrá ser considerada responsable por las deficiencias del servicio o por los daños sufridos por los usuarios durante su uso.

30. ¿Cuál es la responsabilidad de las plataformas que permiten a sus usuarios publicar contenidos, al tipo de YouTube o de las redes sociales?

El principio general es que no son responsables por

los actos o contenidos ilícitos subidos a sus plataformas hasta tanto no tengan “conocimiento efectivo” de la infracción y siempre que, una vez conocida, actúen en forma diligente para bloquear o dar de baja el dato o la información ilícita.

Ese conocimiento efectivo se logra, en los casos más graves y flagrantes, por notificación privada del interesado –carta documento, por ejemplo–, y mediante orden judicial en los restantes casos. Luego, si la plataforma no actúa en forma diligente para bloquear o dar de baja el contenido ilícito, podrá ser responsabilizada.

31. ¿Dónde puedo reclamar por incidencias en las compras en un e-commerce?

Las plataformas de e-commerce suelen contar con una sección de atención al cliente en las que los usuarios pueden formular sus reclamos. Algunas incluyen algún método de solución de controversias a cargo de la propia plataforma. Además, de forma previa al inicio de acciones judiciales, los usuarios pueden presentar una denuncia y/o realizar una conciliación ante la autoridad de defensa del consumidor de su jurisdicción.

32. ¿Quién es el juez competente para resolver los conflictos vinculados al e-commerce?

Es competente para resolver los conflictos vinculados al e-commerce el juez del lugar del cumplimiento del contrato, es decir, en principio, del lugar donde el consumidor recibió o debió recibir el bien o servicio respectivo

33. ¿Bajo qué reglas tramitan los procesos judiciales de defensa del consumidor?

La Ley de Defensa del Consumidor establece que las acciones iniciadas por consumidores tramitan por el proceso judicial más rápido disponible en la jurisdicción competente. El proveedor debe aportar al juicio toda la prueba que tenga en su poder.

Las acciones de consumo gozan del beneficio de justicia gratuita, es decir, no deben pagar tasa judicial ni las costas del proceso.

34. ¿Qué tipo de indemnización puedo reclamar como consumidor?

La Ley de Defensa al Consumidor prevé que el consumidor pueda ser resarcido por cualquier daño que sufra en su persona o en sus bienes como consecuencia de una acción u omisión del proveedor. Es lo que se conoce como daño directo. En este caso la autoridad de defensa al consumidor de la jurisdicción del afectado puede imponer sanciones administrativas al proveedor, incluyendo multas de hasta \$5.000.000 de pesos según la gravedad de la infracción.

El consumidor podrá también iniciar una acción judicial por daños y perjuicios.

35. ¿Qué es el daño punitivo?

El daño punitivo es una multa civil que, solicitada previa y expresamente por el consumidor, puede ser impuesta por el juez a quien incumple sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor. El monto de esta sanción legal varía según la gravedad de la infracción, pero no puede superar en ningún caso el tope máximo de \$5.000.000 de pesos.



FRONTIUS

SERVICIOS LEGALES ONLINE

www.frontiusonline.com.ar

