

# Notas sobre el deber de seguridad, la “causa ajena” y el régimen de defensa del consumidor en los entornos digitales

por FRANCO RASCHETTI<sup>(\*)</sup>

**Sumario:** I. INTRODUCCIÓN. – II. EL DEBER DE SEGURIDAD. GENERALIDADES. – III. CARÁCTER DEL DEBER DE SEGURIDAD: OBJETIVO Y DE RESULTADO. – IV. LAS EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD. LA “CAUSA AJENA”.

## I. Introducción

En las próximas XXVIII Jornadas Nacionales de Derecho Civil a realizarse en la ciudad de Mendoza se tratarán temáticas por demás trascendentes para la actualidad del derecho del consumo y que se vinculan con los desafíos que presentan para la totalidad de la disciplina jurídica los entornos digitales y las nuevas tecnologías.

En este marco, y enlazando el derecho de daños con el derecho de defensa de los consumidores, aparece un aspecto que podrá ser de utilidad para casos que involucren consecuencias nocivas como producto de una contratación o relación de cariz electrónico como es el deber de seguridad<sup>(1)</sup>. Por ello es que en este trabajo perfilaremos someramente dos “tramos” de dicha significativa institución: intentaremos, por un lado, desbrozar su conceptualización general y caracteres y, por el otro, analizar cómo operan en su ámbito las eximentes de responsabilidad, especialmente “la causa ajena” cuando el hecho dañoso se desenvuelva en un entorno digital.

## II. El deber de seguridad. Generalidades

Sin perjuicio de las puntualizaciones que seguidamente haremos, la obligación o deber de seguridad en materia de defensa del consumidor se vincula al nocimiento que pueda recaer sobre la persona o bienes del consumidor con motivo de la vigencia de una relación de consumo, con independencia del interés comprometido en otras prestaciones que pudieren corresponder entre el proveedor y el consumidor. Se trata, en suma, de mantener la incolumidad de la persona y los bienes jurídicos patrimoniales y extrapatrimoniales involucrados en el desenvolvimiento de una relación de consumo.

NOTA DE REDACCIÓN: Sobre el tema ver, además, los siguientes trabajos publicados en EL DERECHO: *Comercio electrónico y relaciones de consumo*, por EMILIANO CARLOS LAMANNA GUIÑAZÚ, ED, 225-989; *Estafa por medios electrónicos. Análisis del art. 173, inc. 16 (ley 26.388). Crítica. Manipulación informática. Estafas cometidas vía Internet*, por GUSTAVO JUAN VANINETTI y HUGO ALFREDO VANINETTI, ED, 223-776; *Responsabilidad civil en internet: avance de las nuevas tecnologías de la información y asignaturas pendientes del sistema jurídico*, por MARCELO OSCAR VUOTTO, ED, 261-860; *Los contratos electrónicos de consumo en el derecho argentino*, por JOHN GROVER DORADO (h.), ED, 270-641; *Régimen jurídico de un sitio web. Identificación. Contenidos. Responsabilidades civiles derivadas de internet*, por HORACIO FERNÁNDEZ DELPECH, ED, 273-799; *Luces y sombras en un nuevo pronunciamiento de la Corte Suprema de Justicia de la Nación respecto de la responsabilidad civil de los buscadores de internet*, por GUSTAVO ARIEL ATTA, ED, 275-521; *El carácter de la responsabilidad del operador de sitio de e-commerce*, por RITA CASTIGLIONI y NICOLÁS MOFFAT, ED, 278; *El defensor del cliente y la protección de los consumidores*, por SERGIO SEBASTIÁN BAROCELLI, ED, 278-800; *El reconocimiento de los consumidores y las consumidoras hipervulnerables en el ordenamiento jurídico argentino*, por CAREN KALAFATICH y EZEQUIEL N. MENDIETA, ED, 288; *Perspectiva de vulnerabilidad en las relaciones de consumo. El lenguaje fácil como herramienta para la efectividad del derecho a la información del consumidor*, por MARÍA LAURA ESTIGARRIBIA BIEBER y SERGIO JUNIORS SHWOIHORT, ED, 289; *La responsabilidad precontractual, la previsibilidad empresarial y el derecho de consumo*, por GRACIELA LOVECE, ED, 290; *Incumplimiento contractual y daño punitivo. La defensa de los derechos de los débiles frente a la indiferencia de algunos proveedores*, por LIDIA M. R. GARRIDO CORDOBERA y ROQUE A. PICCININO CENTENO, ED, 291; *El concepto de persona frente a las tecnologías disruptivas: persona humana, persona jurídica, ¿persona electrónica?*, por VERÓNICA ELVIA MELO, ED, 289-1386; *Aspectos destacados de los smart contracts*, por CARLOS ALBERTO FOSSACECA, Derecho, Innovación & Desarrollo Sustentable, Número 1 - Junio 2021; *Smart Contracts y contratos de consumo: ¿tecnología disruptiva a favor o en contra de los “e-consumers”?*, por FLORENCIA ZIZZUTTI POLETTI, ED, 296. Todos los artículos citados pueden consultarse en [www.elderechodigital.com.ar](http://www.elderechodigital.com.ar).

(\*) Abogado graduado con Diploma de Honor (UCA, Derecho Rosario); Doctor en Derecho (UCA, Derecho Rosario); Especialista en Derecho de Daños (UCA, Derecho Rosario); Profesor de Contratos Parte General, Contratos Parte Especial y Derecho del Consumidor y del Usuario (UCA, Derecho Rosario).

(1) Podría polemizarse en torno a la pertinencia de calificar como “deber” u “obligación” a la seguridad en el ámbito del consumo, pero aclaramos que utilizaremos de modo indistinto ambas denominaciones.

El artículo 42 de nuestra Carta Magna inaugura su texto refiriendo a que “Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos...” en lo que es, a nuestro criterio, una muestra cabal y de fuste de la raigambre constitucional de la obligación de seguridad en el ámbito de consumo. Esta promesa constitucional, enseña Moia, no agota su amparo en la tutela esencial de la integridad física y salud del consumidor, sino que al comprender la salud, seguridad e intereses económicos de los consumidores ello puede entenderse como previsión de que la prestación de un servicio debe realizarse sin comprometer ninguno de esos aspectos de la órbita del consumidor<sup>(2)</sup>. Así es que, en palabras de la Corte Nacional, la protección de la seguridad es un derecho previsto constitucionalmente<sup>(3)</sup> de goce directo y efectivo por parte de sus titulares<sup>(4)</sup>.

En adición a ello, preséntase el artículo 5 de la LDC<sup>(5)</sup>, cuya simple lectura deja entrever una concepción más cercana a las actividades y cosas peligrosas o riesgosas y en una tutela exclusiva a la integridad psicofísica del consumidor en cuyo contexto, dadas las características de la prestación, esta reviste cierto riesgo para la persona o bienes del acreedor siendo ello lo que justifica que se imponga al deudor el deber de velar por su inocuidad. No obstante, atinadamente se ha ampliado sensiblemente el contenido de dicha norma, mediante una lectura armónica del mismo con principios cenitales del derecho hoy receptados en el CCCN como el de buena fe (artículos 1, 9, 11, 729, 961, 991, 1061) y el deber de prevención del daño (artículos 1710 y 1711).

Como se ha dicho en doctrina, el deber de seguridad se fundamenta en la garantía de indemnidad de aquellos intereses que pudieren lesionarse de resultados de la ejecución o inexecución del deber primario de prestación<sup>(6)</sup>. A su turno, nuestro Máximo Tribunal ha precisado que el deber de indemnidad abarca toda la relación de consumo, incluyendo hechos jurídicos, actos unilaterales, o bilaterales<sup>(7)</sup>.

A partir de la existencia de dispositivos legales y constitucionales que consagran expresamente la obligación de seguridad en el derecho del consumo, es que la generalidad de los casos implicará la existencia de una obligación implícita o tácita de seguridad, ya que esta reconoce un origen legal sin necesidad de reconocimiento expreso en un acuerdo de voluntades, operando al modo de un elemento natural –utilizando la denominación clásica– de los contratos de consumo cuya virtualidad entra a tallar, las más de las veces, ante el acaecimiento de un daño en la persona o patrimonio de un consumidor que, como acto ilícito, activa la responsabilidad civil del proveedor.

Finalmente, no debe confundirse a este deber con las prestaciones involucradas en el plan prestacional de un contrato de consumo que vincule al consumidor y proveedor, pues el deber aquí estudiado mantiene su vigencia tanto en casos en los que también se comprometan prestaciones relacionadas a la seguridad o cuidado de bienes –v. gr., servicio de caja de seguridad– como cuando no exista ninguna conducta debida en tal sentido. Por ello es que no la consideramos como una obligación accesoria sino, me-

(2) MOIA, Ángel L., “La responsabilidad bancaria por la defectuosa custodia de las chequeras no entregadas al consumidor”, RC-CyC 2021 (julio), 238, Cita Online: AR/DOC/1679/2021.

(3) CSJN, “Bea Héctor y otro c. Estado Nacional - Secretaría de Turismo s/ daños y perjuicios”, Fallos: 333:1623 (2010), considerando 17 del voto del Dr. Lorenzetti.

(4) CSJN, “Zubeldía, Luis y otros c. Municipalidad de La Plata y otro”, Fallos: 329:28 (2006), considerando 2 del voto de los Dres. Lorenzetti y Zaffaroni.

(5) “Las cosas y servicios deben ser suministrados o prestados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios”.

(6) BORAGINA, Juan C. - MEZA, Jorge A., “Obligación de seguridad” en WIERZBA, Sandra M. - MEZA, Jorge A. - BORAGINA, Juan C. (directores), *Derecho de daños*, Hammurabi, Buenos Aires, 2017, p. 258.

(7) CSJN, “Mosca, Hugo Arnaldo c/ Provincia de Buenos Aires (Policía Bonaerense) y otros s/ daños y perjuicios”, Fallos: 330:563 (2007).

jor, como autónoma, ya que no necesariamente depende de la existencia de un contrato de consumo para su vigencia bastando, por el contrario, una relación de consumo –noción que abarca, pero no se agota, en el contrato–.

### III. Carácter del deber de seguridad: objetivo y de resultado

Continuando con el análisis, colegimos que la obligación de seguridad en el ámbito del derecho del consumo aparece un deber de resultado concreto, eficaz y determinado –conforme arts. 774, inc. b y 1723, CCCN– cuya inobservancia implicará, en consecuencia, una responsabilidad de corte objetivo que se desenvolverá con prescindencia del análisis de la culpabilidad del agente<sup>(8)</sup>, lo cual impactará en las eximentes de responsabilidad que podrá esgrimir el accionado, aspecto que será tratado más adelante.

El carácter que definimos podrá venir dado, a tono con el artículo 1723 del CCCN, o bien por las “circunstancias de la obligación” o bien “de lo convenido por las partes” según el carácter expreso o implícito de la obligación de seguridad. Si bien dicha norma no se emplaza en la legislación especial de la materia consumeril, el propio artículo 10 bis de la ley 24.240 faculta al consumidor a recurrir a diversos remedios “sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan” y, dado que nos ubicamos en el campo de la responsabilidad civil dimanante del incumplimiento de la obligación de seguridad, no existe impedimento técnico alguno que obste recurrir a la premática civil y comercial referente a dicha fuente de las obligaciones cuando lo que se busca discernir es, precisamente, la eventual responsabilidad del proveedor, en adición a que una aplicación dialógica y armónica de la normativa en juego (arts. 1 y 2, CCCN) nos conduce invariablemente a tal conclusión.

Plantea Cerutti que los deberes a que aluden los artículos 5, 6 y 28 de la ley 24.240 y la prohibición de publicidad contenida en el artículo 1101, inciso c) del CCCN están impuestos por la ley y se refieren a la salud y seguridad del consumidor, tratándose de deberes y obligaciones impuestos de resultado, por lo que la responsabilidad es objetiva<sup>(9)</sup>. La judicatura ha mantenido un temperamento similar fallando que resulta irrelevante determinar qué otras medidas de seguridad hubiese debido o debiera implementar la accionada<sup>(10)</sup>; o que las normas constitucionales y legales involucradas ponen en cabeza del proveedor una obligación de seguridad de resultado, como consecuencia de lo cual se compromete la responsabilidad objetiva de ese proveedor<sup>(11)</sup>.

Somos conscientes de que la definición de la obligación de seguridad como de medios o de resultado dista mucho de ser pacífica en nuestro medio, pero creemos que tal lid cala hondo en el ámbito general de la responsabilidad civil y no en el propio de la defensa del consumidor. Es que las dudas se plantean sobre todo en casos de responsabilidad civil médica en donde la aleatoriedad y la incerteza en la obtención del resultado dificultan el análisis<sup>(12)</sup> de modo que puede apreciarse que el debate se enlaza también con la extensión y contenido de la prestación principal comprometida, alejándose de la autonomía e independencia que la misma reconoce en el espectro de la tutela al consumidor.

De tal guisa, dentro de los márgenes que hemos propiciado para este trabajo concluimos que del modo en el cual se ha perfilado legal y constitucionalmente la figura se infiere con certidumbre la implicancia de un resultado determinado en la misma, el cual derivará en una hipótesis de responsabilidad objetiva del proveedor que la incumpla y, en consecuencia, sea sindicado como responsable por los daños que tal inobservancia irroga<sup>(13)</sup>.

(8) Ver MOSSET ITURRASPE, Jorge, “La mutación de la obligación de seguridad o garantía: de una responsabilidad objetiva a otra subjetiva”, El Derecho 186-189, Cita Online: ED-DCCLXIV-274.

(9) CERUTTI, María del Carmen, “La obligación de seguridad y su aplicación en el Código Civil y Comercial”, RCyS 2015-IV, 129, Cita Online: AR/DOC/558/2015.

(10) Cfr., CNCom., sala C, 31/03/2021, “Romazzotti, Guido Alberto y otro c. Emprendimientos Comunitarios SA y otro s/ ordinario”, RCCyC 2021 (julio), 203, Cita Online: AR/JUR/6189/2021.

(11) Cfr. CNCiv., sala I, 29/11/2019, “Bayer, Susana Elvira c. BBVA Banco Francés SA s/ daños y perjuicios”, RCyS 2020-IV, 99, Cita Online: AR/JUR/48914/2019.

(12) CALVO COSTA, Carlos A., *Derecho de las obligaciones*, 3ª edición, Hammurabi, Buenos Aires, 2017, p. 864.

(13) En el sentido de que se trata de una hipótesis de responsabilidad objetiva tanto sea en términos generales o bien en materia

### IV. Las eximentes de responsabilidad. La “causa ajena”

Uno de los temas más conflictivos en materia de relaciones de consumo es establecer los alcances de las eximentes como limitativas o exonerativas de responsabilidad del proveedor, ya que las mismas deben ser meritualmente restrictivamente, dada la situación de vulnerabilidad del consumidor, y relacionadas con el cumplimiento adecuado de los deberes de seguridad y el criterio interpretativo *in dubio pro consumidor*<sup>(14)</sup>.

El bagaje de eximentes que se le presentan al legitimado pasivo es variado y cada una de estas se explican en la dimensión negativa de los presupuestos de la responsabilidad civil que se le pretende endilgar. Vale decir, todos los elementos del deber de responder –daño, relación adecuada de causalidad, factor de atribución y anti-juridicidad– reconocen dos manifestaciones –una positiva o negativa– al modo de dos caras de una misma moneda dependiendo de la posición en la que se ubique la mirada. Así, en la posición del legitimado activo los presupuestos adscriben a una formulación positiva o asertiva, dado que la confirmación de cada uno de ellos justifica el desplazamiento patrimonial del daño, sin que ello obste a que, en la piel de quien resiste a la atribución de responsabilidad, la desacreditación de todos los elementos –en dimensión negativa– se erija como un objetivo central a obtener.

Con meridiana claridad lo han expresado Mosset Iturraspe y Piedecabras, quienes exponen que “no debe hablarse de eximir o exonerar la responsabilidad, sino como una consecuencia de haber fallado antes uno de los elementos con los que la misma se construye. No se es responsable porque no se es autor, o porque existió o se justificó la antijuridicidad, o porque medió una causa de inculpabilidad, o porque el daño fue aceptado o se interrumpió el vínculo de causalidad, etcétera”<sup>(15)</sup>.

En el tópico que nos convoca, se enlaza notablemente la problemática de las eximentes de responsabilidad con el carácter objetivo o subjetivo de la responsabilidad que dimana de la inobservancia a la obligación de seguridad por parte del proveedor. Como dijimos, este deber tiene en todos los casos el carácter de un deber de resultado, lo que obliga al proveedor a acreditar la existencia de una imposibilidad de cumplimiento objetiva y absoluta para eximirse de responder<sup>(16)</sup> y, por devenir en una obligación de resultado, se infiere que no pueda liberarse el legitimado pasivo acreditando su comportamiento prudente, diligente<sup>(17)</sup>.

De allí que solo pueda escudarse el legitimado pasivo esgrimiendo “causa ajena”, sobre la cual López Herrera barrunta que para romper el nexo de causalidad debe existir una causa ajena al responsable que lo interrumpa o, en otras palabras, entre la causa puesta por el demandado debe existir otra que aniquile, altere o disminuya sus

consumeril: PIZARRO, Ramón D. - VALLESPINOS, Carlos G., *Tratado de responsabilidad civil*, Rubinzal-Culzoni editores, Santa Fe, 2017, t. I, p. 331; PICASSO, Sebastián, *La singularidad de la responsabilidad contractual*, Abeledo-Perrot, Buenos Aires, 2011, p. 271; UBLÍA, Fernando A., *Derecho de Daños en el Código Civil y Comercial de la Nación*, Abeledo-Perrot, Buenos Aires, 2015, p. 208; CALVO COSTA, Carlos A., *Derecho de las obligaciones*, ob. cit., p. 864; OSSOLA, Federico A., *Responsabilidad civil*, Abeledo-Perrot, Buenos Aires, 2017, p. 127; COMPAGNUCCI DE CASO, Rubén H., *Derecho de las obligaciones*, La Ley, Buenos Aires, 2018, p. 819; MOLINA SANDOVAL, Carlos A., *Derecho de daños*, Hammurabi, Buenos Aires, 2020, p. 305; GALDÓS, Jorge M. - VALICENTI, Ezequiel, *Vigencia y resistemización de la obligación tácita de seguridad en el Código Civil y Comercial*, Diario La Ley del 09/06/2021, 1, Cita Online: AR/DOC/1623/2021; NEGRI, Nicolás J., *Responsabilidad civil contractual*, Astrea, Buenos Aires, 2017, t. I, pp. 352-353; WIERZBA, Sandra M., *Manual de obligaciones civiles y comerciales*, 2ª edición, La Ley, Buenos Aires, 2019, p. 594; BURGOS, Débora - MAGLIO, María C. - MARINO, Abel E. - SILVESTRE, Norma O., *Obligaciones*, 2ª edición, La Ley, Buenos Aires, 2017, p. 247; SAUX, Edgardo I., *El deber de seguridad en la responsabilidad contractual*, JA 2004-III-364, Cita Online: 0003/010799.

(14) LOVECE, Graciela I., “Las relaciones de consumo. La prevención, la seguridad y el riesgo empresario”, La Ley 2016-D, 549, Cita Online: AR/DOC/2349/2016.

(15) MOSSET ITURRASPE, Jorge - PIEDECASAS, Miguel A., *Responsabilidad por daños*, Rubinzal-Culzoni editores, Santa Fe, 2016, t. IV, p. 10, con cita de Tamayo Jaramillo.

(16) PICASSO, Sebastián - SÁENZ, Luis R. J., *Tratado de derecho de daños*, La Ley, Buenos Aires, 2019, t. II, p. 414; GAGLIARDO, Mariano, *Obligación de seguridad y factor de garantía (a propósito de la responsabilidad de los establecimientos educativos)*, El Derecho 264-354, Cita Online: ED-DCCLXXV-585.

(17) Cfr. RAMOS MARTÍNEZ, María F., *Responsabilidad por incumplimiento de la obligación tácita de seguridad en las operatorias bancarias*, RCyS 2014-I, 31, Cita Online: AR/DOC/3937/2013.

efectos, de ahí que se la defina como todo hecho o acontecimiento extraño y no imputable al responsable que tiene por efecto esencial alterar el nexo causal, exonerando de responsabilidad o al menos atenuándola<sup>(18)</sup>.

Entonces, en lo tocante al factor de atribución objetivo que involucra esta hipótesis habrá de acreditarse –art. 1734, CCCN– por el legitimado pasivo la causa ajena que tenga la virtualidad suficiente de quebrar el nexo causal para eximir o limitar su responsabilidad, para lo cual se podrá recurrir a tres eximentes particulares: el caso fortuito o la fuerza mayor, el hecho de un tercero por el cual no debe responderse y el hecho del damnificado. Asimismo, se memora que la ley 24.240 le otorga un rol central al caso fortuito o fuerza mayor en demérito de las restantes eximentes, dado que en el artículo 10 bis alude exclusivamente al *casus* como eximente.

Vale recordar que el caso fortuito o fuerza mayor alude al hecho que no ha podido ser previsto o que, habiendo sido previsto, no ha podido ser evitado (art. 1730), asimilado en su configuración al hecho del tercero –el cual debe reunir para eximir de responsabilidad los caracteres del caso fortuito (art. 1731)– y, finalmente, el hecho del damnificado habrá de tener incidencia en la producción del daño para excluir o limitar la responsabilidad (art. 1729) con la aclaración de que, sobre este último, la Corte Suprema ha exigido que debe revestir, a los efectos de tener aptitud para eximir de responsabilidad, las características de imprevisibilidad e inevitabilidad propias del caso fortuito o fuerza mayor<sup>(19)</sup>.

En tren de interpretar la virtualidad de las eximentes de responsabilidad en derredor del deber de seguridad, compartimos el entendimiento de Muñoz, quien pone de resalto que para evaluar en el caso el incumplimiento del deber de seguridad por el que debe velar el proveedor en una relación de consumo resulta útil aplicar el test de previsibilidad, **mediante el cual se puede considerar a determinado suceso apto para quebrar el nexo causal**<sup>(20)</sup>.

Aquí la previsibilidad está llamada a desempeñar un rol fundamental a los efectos de dar por configurada o no la causa ajena que exima o limite la responsabilidad. Al respecto, dos aspectos podrán ser de utilidad para tamizar dicha “previsibilidad”: a) primeramente, el rol de preeminencia técnica y económica del proveedor en su carácter de tal dentro de la relación de consumo; b) luego, las características del hecho que ha acontecido –en virtud del cual se pretende endilgar responsabilidad al proveedor– también deberán ser tomadas en cuenta, ya que el modo en el cual se verifica el acaecimiento del daño, según las condiciones y tiempo y lugar, serán fundamentales para definir la posibilidad de control, anticipación exigible al proveedor en dicho devenir causal. Esto, pues la causa ajena impacta en la relación de causalidad, presupuesto que reclama necesariamente una mirada realista sobre lo que acostumbra ser valorado en el caso concreto.

Así lo ha entendido la Corte Nacional en un valioso y recordado precedente: “es menester precisar en qué medida las circunstancias que determinaron el accidente, pudieron ser evitadas si se hubiese observado la conducta apropiada, pues la responsabilidad sólo puede surgir de la adecuada valoración del reproche de conductas en orden a la previsibilidad de sus consecuencias”<sup>(21)</sup>.

(18) LÓPEZ HERRERA, Edgardo, *Teoría general de la responsabilidad civil*, Lexis-Nexis, Buenos Aires, 2006, p. 225.

(19) CSJN, “Fernández, Alba Ofelia v. Ballejo, Julio Alfredo y Provincia de Buenos Aires s/ sumario /daños y perjuicios”, Fallos: 316:912 (1993).

(20) MUÑOZ, Matías O., “El deber de seguridad frente a al usuario de servicios bancarios”, RCyS 2020-XI, 34, Cita Online: AR/DOC/3016/2020.

(21) CSJN, “Ledesma, María Leonor c/ Metrovías S.A. s/ daños y perjuicios”, Fallos: 331:819 (2008).

Entonces, dentro de dichas nociones puede engastar sin forzamientos la modalidad de contratación involucrada, o cómo se ha desenvuelto la relación de consumo en el caso y, en lo que aquí interesa, si media la presencia de una relación signada por su desarrollo en un entorno digital. Ciertamente no es inocuo el hecho de que el consumidor se ve conminado a acceder a estos medios o plataformas so pena de vérselo vedada la satisfacción de su interés y que sea el propio proveedor el que diseña y controla a su propio arbitrio el entorno digital de marras, cuya vulnerabilidad o deficiencia técnica debe ser tamizada, precisamente, en reclamos judiciales intentados contra los proveedores en donde se pone en entredicho su adecuación de funcionamiento.

La judicatura se ha hecho cargo de esta pauta de análisis tomando en cuenta que el sistema de comercio por medios electrónicos, lejos de atenuar la responsabilidad de los proveedores que lo utilizan, agrava sus obligaciones porque presupone el uso de una tecnología que exige un mayor conocimiento de su parte<sup>(22)</sup>. Así, no debe perderse de vista que los servicios ofrecidos bajo la modalidad “automática o electrónica” requieren por parte del cliente un plus de confianza<sup>(23)</sup> de modo que dichas condiciones exigen acentuar la protección de la confianza del consumidor frente a la grave vulnerabilidad que produce el entorno digital<sup>(24)</sup>.

Entonces, las particularidades fácticas del evento dañoso permitirán definir, primordialmente, la imprevisibilidad e inevitabilidad del *casus*, criterios que no configuran recaudos atemporales, inmutables o de significación invariable, sino que deben ir mutando, para seguir de cerca las posibilidades tecnológicas disponibles para el deudor, de acuerdo a sus medios y circunstancias, no siendo tampoco admisible que se le exija al deudor un estándar de previsibilidad ajeno a sus posibilidades, o que compute facilidades tecnológicas que no estaban disponibles al momento del suceso reputado imprevisible, en el lugar donde este se produjo<sup>(25)</sup>.

Al unísono, dichas características de ocurrencia autorizarán a tener por probada o no, en su caso, la idoneidad de la incidencia causal de la causa ajena a los efectos de eximir o atenuar la responsabilidad civil endilgada tomando en consideración no solo las particularidades del régimen de protección del consumidor, sino también del desarrollo de la relación de consumo a través de un entorno digital.

**VOCES: DERECHO COMERCIAL - COMERCIANTE - ACTOS DE COMERCIO - CONTRATOS COMERCIALES - TECNOLOGÍA - INFORMÁTICA - INTERNET - CÓDIGO CIVIL Y COMERCIAL - RESPONSABILIDAD CIVIL - DERECHOS DEL CONSUMIDOR - RESPONSABILIDAD SUBJETIVA - RELACIÓN DE CONSUMO - CONSUMIDOR - CONTRATOS - RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL - DAÑOS Y PERJUICIOS - OBLIGACIÓN DE SEGURIDAD - JURISPRUDENCIA - CONTRATOS BANCARIOS - OBLIGACIONES - ECONOMÍA - DEBER DE INFORMACIÓN - PERSONAS JURÍDICAS - EMPRESA - COMERCIO E INDUSTRIA**

(22) CNCiv., sala K, 05/10/2012, “Claps, Enrique Martín y otro c. Mercado Libre S.A. s/daños y perjuicios”, RCyS 2014-I, 27, Cita Online: AR/JUR/55788/2012.

(23) CCiv., Com. y Minería, Viedma, 11/05/2009, “Bilbao, Ismael Ceferino c. Banco Santander Río”, La Ley Cita Online AR/JUR/15008/2009.

(24) HERNÁNDEZ, Carlos A., “El derecho del consumidor y los entornos digitales”, JA del 14/07/2021, 4, Cita Online: AR/DOC/1656/2021.

(25) LÓPEZ MESA, Marcelo J., “Requisitos, efectos y prueba del caso fortuito en el nuevo Código”, La Ley 2015-C, 933, Cita Online: AR/DOC/1563/2015.