

Danos Y Perjuicios Venta Por Internet Fraude Responsabilidad Del Sitio Web Intermediario

JURISPRUDENCIA

Daños y perjuicios. Venta por internet. Fraude. Responsabilidad del

sitio web intermediario Se confirma la sentencia que rechazó la demanda por daños y perjuicios intentada contra un portal de internet, por intermedio del cual un comprador adquirió un automotor robado, pues resultó acreditado que la participación del demandado finalizó en el momento en que posibilitó el contacto con el vendedor sin tener intervención ni rol activo en la operación de compra, conforme surge de los términos y condiciones y si bien debe actuar diligentemente en la prevención de conductas ilegales, tal obligación no puede ser llevada al extremo de responsabilizarlo por las maniobras fraudulentas que los usuarios pudieran cometer.

En Buenos Aires, a los 7 días del mes de Marzo de dos mil diecisiete, reunidos las Señores Jueces de Cámara en la Sala de Acuerdos, fueron traídos para conocer los autos caratulados ?GOMEZ MACIEL FRANCISCO JOSE C/ DRIDCO S.A S/ ORDINARIO? (EXPTE. N° 4470/2014), en los que al practicarse la desinsaculación que ordena el art. 268 del Código Procesal, resultó que debían votar en el siguiente orden: Doctoras María L. Gómez Alonso de Díaz Cordero, Ana I. Piaggi y Matilde E. Ballerini. Estudiados los autos la Cámara planteó la siguiente cuestión a resolver: ¿Es arreglada a derecho la sentencia apelada? La Señora Juez de Cámara Doctora María L. Gómez Alonso de Díaz Cordero dijo: I. La causa: (a) A fs. 9/16vta. el Sr. Francisco Gómez Maciel promovió demanda contra Dridco S.A. y solicitó se la condene al pago de la suma de \$ 483.000 en concepto de daños y perjuicios y de multa en los términos del art. 52 bis LDC, con más sus intereses y costas. Relató que el 17 de septiembre de 2014 adquirió de Leandro Barritello el automóvil marca Honda, modelo CRV, año 2011, dominio ..., quien se encontraba registrado en la página web ?demotores.com? con el mail b607r6nn@user_demotores.com. EL actor debió ingresar sus datos en el casillero correspondiente, para que el portal le brindara la información para el contacto con el vendedor. Concertó una cita con el Sr. Barritello y éste luego de inspeccionar el rodado y su documentación (título original, libre deuda de infracciones y patentes, formulario 08 firmado por el titular y certificado ante escribano público y verificación policial vigente), adquirió el vehículo, por el cual abonó la suma de \$ 183.000. Previo a proceder a su inscripción, advirtió una etiqueta en la luneta trasera y al removerla, encontró un número de dominio diferente al que figuraba en la documentación recibida, lo que evidenció que se trataba de un auto ?mellizo?; es decir un rodado robado con la documentación falsificada. Ante tal situación, efectuó la denuncia en la Comisaria N° 3. Acto seguido la Policía Federal procedió al secuestro del vehículo; aquélla quedó radicada en el Juzgado Federal en lo Criminal N° 7 Secretaría N° 13, bajo el N° 48338/2013. Atribuyó responsabilidad a la demandada por haber participado en la intermediación para la comercialización del rodado y exigió la reparación de los daños y perjuicios que invocó. Asimismo, reclamó la imposición de una multa en los términos del art. 52 bis LDC. Solicitó por daño emergente \$ 183.000; por daño moral \$ 50.000 y en concepto de multa \$ 250.000. Fundó en derecho su pretensión y ofreció prueba. (b) A fs. 61/70 se presentó Dridco S.A contestó demanda y solicitó su rechazo. Luego de una negativa general de los hechos, dio su versión de lo sucedido. Explicó que brinda un servicio idéntico al ofrecido por los medios gráficos a través de los avisos clasificados, y lo hace mediante el portal www.demotores.com.ar. Adujo que al utilizar el sistema el actor, aceptó los Términos y Condiciones del Servicio sin efectuar impugnación y consintió la eximición de responsabilidad contenida en la Cláusula 7. Añadió que, en tanto ?Dridco? no percibió suma alguna, o comisión por la operación ni actuó como intermediario, no es responsable por los daños alegados. Destacó que el actor no sólo no acreditó haber abonado suma alguna sino que tampoco verificó la titularidad del bien ni solicitó un certificado de inhibición del vendedor. Dado que se trató de documentación falsificada, la intervención de la persona del falsificador importó el dolo de un tercero ajeno a la relación entre la demandada y el actor, que implicó la eximición de responsabilidad de ?Dridco?. Finalmente, resaltó que aunque no existe obligación de verificar la veracidad de los avisos que se publican, de todas maneras se adoptan recaudos de medición a fin de asegurarse que los interesados sean reales y la inexistencia de circunstancias sospechosas para garantizar la seriedad y prestigio de efectividad de la empresa. Fundó en derecho su postura y ofreció prueba. (c) Las restantes consideraciones fácticas que rodean la causa se encuentran debidamente reseñadas en la sentencia de la anterior instancia, motivo por el que, sin perjuicio de las acotaciones que efectuaré, a ella me remito en orden a evitar innecesarias repeticiones. II. El fallo de primera instancia: La decisión que puso fin al conflicto rechazó la demanda, absolvió a Dridco S.A e impuso las costas a la actora vencida. Para así resolver, el Juez de primera instancia consideró que la participación de ?demotores.com? finalizó en el momento en que posibilitó el contacto del actor con el usuario identificado como ?Leandro Barritello? sin tener intervención ni rol activo en la operación de compraventa, conforme surge de los términos y condiciones. Asimismo, estimó que las operaciones que se desarrollan en el sitio imponen el deber de actuar diligentemente en la prevención de

conductas ilegales pero tal obligación no puede ser llevada al extremo de responsabilizar a la demandada de las maniobras fraudulentas que los usuarios pudieran cometer. III. El recurso: La parte actora apeló la sentencia a fs. 240. Fundó su recurso a fs. 253/263 y los agravios fueron contestados a fs. 265/271vta. A partir del llamado de autos para sentencia, el Tribunal se encuentra habilitado para resolver. IV. Los agravios: Sostuvo el actor que la sentencia carece de sustento normativo, lo que la convierte en arbitraria. Consideró que por tratarse de una relación de consumo, corresponde aplicar el CCCN. 7 y por ende la Ley de Defensa del Consumidor. Se quejó del rol que atribuyó el sentenciante a la demandada en la comercialización de bienes conforme los términos del art. 40 LDC. Consideró que existe intermediación de ?Dridco? que produjo el contacto entre comprador y vendedor y rechazó la eximición de responsabilidad por no participar de la operación propiamente dicha, ya que consideró a la accionada como parte de la cadena de comercialización. Sostuvo que el factor de atribución de responsabilidad de la demandada es de carácter objetivo en razón de riesgo-provecho que establece el art. 40 LDC, siendo irrelevante la diligencia que hubiera podido adoptar. Reiteró la insuficiencia de los recaudos adoptados por la demandada para constatar la veracidad de la identidad de las personas con las que contrató. Señaló el recurrente, que el sentenciante valoró erróneamente su conducta al estimar que existía culpa de la víctima y eximió de responsabilidad a ?Dridco?. Negó que hubiera culpa de su parte ya que era imposible para el actor discernir si el aviso publicado o la documentación entregada eran ciertos o no. Destacó que la operatoria virtual que utiliza la demandada no puede ser considerada para disminuir su responsabilidad, sino que debe respaldar la confianza que los usuarios depositan en ella. Por último, se agravio de la imposición de costas por estimar que el art. 53 LDC establece que el acceso a la justicia en las causas de consumo goza del beneficio de gratuidad. V. La solución: (a) De modo liminar debo atender la alegada arbitrariedad del fallo, que en el plano de su examen formal contiene suficiente fundamentación. A mi criterio, y más allá de compartirlo o no, el fallo resulta coherente, es ajustado a las constancias probadas de la causa; está correctamente fundado y no exhibe dogmatismos. La sentencia constituye una unidad lógico-jurídica cuya parte dispositiva es la conclusión necesaria del análisis de los presupuestos fácticos y normativos efectuados en su fundamentación (C.S.J.N., 6/10/92, in re ?Sosa, José c/ Gobierno de la Provincia?) y su examen forma en mi ánimo la convicción que cumplimentó no sólo la ortodoxia ritual sino también las cuestiones fácticas y jurídicas de fondo. Naturalmente, los jueces no tienen el deber de expresar en la sentencia la valoración de todas y cada una de las pruebas producidas, sino únicamente las que sean esenciales y decisivas en la causa y, pueden inclinarse hacia algunos elementos probatorios descartando otros (C.S.J.N., 22.5.84, in re, "Bianchini, Arnaldo c/ Gore, Antonio?; ídem, 23.4.91, in re "Balzarotti, G. y otros", CNCom., esta sala mi voto, in re ?Field, Tamara y otro c/ Editando S.R.L.?, 05.07.16, entre otros). Ergo, la sentencia carece de deficiencias técnicas que la invaliden como acto jurisdiccional. (b) Sentado lo anterior, trataré los restantes agravios del accionante. Se encuentra acreditado en autos que ?Leonardo Barritello? ofreció mediante una publicación en el sitio ?demotores.com? una camioneta marca Honda, modelo CRV, año 2011, dominio ... También se demostró que el actor ingresó a la web y solicitó información acerca del vendedor (ver respuestas 2 y 3 a la ampliación de los puntos de pericia ofrecidos por la actora, fs. 168 vta. y fs. 169. Asimismo, de las copias de la causa penal N° 51488/2013 que tengo a la vista, surge que tanto la cédula de identificación como el título del automotor que recibió el Sr. Gómez del vendedor son apócrifas (ver fs. 113 de las copias reservadas) y la pericia realizada por la División Scopometría (fs. 56/57) da cuenta que las placas con el dominio ... son falsas. Acreditado que Dridco S.A. sólo publicitó en su plataforma web el ofrecimiento de venta de tal automotor, resta determinar si la accionada como titular del dominio ?demotores.com? resulta responsable del accionar del vendedor. Coincido sustancialmente con la decisión a la que arribó el Sr. Juez a quo. (c) Una primera aproximación a la cuestión propuesta conduce al examen de los distintos tipos de intermediación de internet ya que de su resultado y de la ubicación de la accionada dentro de dicho universo dependerá la atribución de responsabilidad a su respecto. En términos genéricos y desde una óptica meramente funcional, pueden calificarse como ?intermediarios? de internet a los proveedores del servicio de internet, a las plataformas de medios sociales, a quienes alojan páginas web (web hosting), a los que brindan motores de búsqueda (searching) o enlace (linking) y a los sistemas electrónicos de pago. Los proveedores del servicio son los que brindan acceso a la red informática global (World Wide Web) a los usuarios a cambio de una prestación dineraria, las plataformas de medios sociales facilitan la interacción entre particulares para que se conecten y compartan contenidos, los web hosting alquilan espacios a través de los host para que los usuarios coloquen su propio sitio, los motores de búsqueda (search engines) ?son los servicios que buscan automáticamente en Internet los contenidos que han sido caracterizados por unas pocas "palabras de búsqueda" (search words) determinadas por el usuario. Su manera de funcionar los caracteriza como una herramienta técnica que favorece el acceso al contenido deseado por medio de referencias automáticas (Thibault Verbiest, Gerald Spindler, Giovanni M. Riccio, Aurélie Van der Perre, Study on the Liability of Internet Intermediaries, Noviembre 2007, pág. 86)? (CSJN., ?Rodríguez, María Belén cl Google Inc.?, del 28.11.14), y los sistemas electrónicos de pago la herramienta utilizada para abonar las operaciones de adquisición productos y servicios. Considero adecuado clasificar a los intermediarios de internet en los cinco grupos que referí, ya que el término es habitualmente utilizado para denominar a toda persona

(física o jurídica) que desarrolla algún tipo de actividad dentro de la red informática global y estudios en línea con dicho pensamiento han establecido que "El término "intermediario" a menudo sirve como una frase de repliegue en ausencia de una definición clara. En ciertos contextos políticos y jurisdicciones, el término se utiliza a veces como una herramienta retórica para indicar que un determinado servicio no entra dentro de la categoría de los servicios de medios tradicionales y -por consiguiente - no está comprendido en la regulación de los mismos. Estas cuestiones de calificación y clasificación en virtud de las leyes y políticas vigentes son otra de las razones por las que el término debe ser cuidadosamente reflejado" (?Governance Of Online Intermediaries: Observations From A Series Of National Case Studies?, Urs Gasser & Wolfgang Schulz, The Berkman Center for Internet & Society Research at Harvard University, Cambridge, Massachusetts, EEUU, <http://cyber.law.harvard.edu>, 18.2.15). Por otro lado y desde una aproximación clásica al concepto de intermediación, resaltaré que se entiende como tal a la actividad que una persona humana o jurídica desarrolla con el objeto de intermediar o promover y concluir un contrato, encontrándose facultado en ciertos casos a celebrarlo por nombre y cuenta del vendedor. Se trata de contratos de gestión de intereses ajenos cuya finalidad resulta ser la promoción de ventas o servicios a cambio de una remuneración fija o representada en un porcentaje del valor de la operación, ya que la intermediación comercial se presume siempre onerosa. Dicho ello, tengo para mí que no resulta viable ubicar a la accionada dentro del concepto de intermediación entre los usuarios de bienes y servicios, ya que su intervención se limitó a la prestación de un servicio que consistía en la publicación de un aviso que por el medio utilizado se añadió la información al interesado de los datos de contacto del anunciante. Ergo, no participó en la operatoria de compraventa que se llevó a cabo de manera privada entre el accionante y el tercero. Los dichos del propio actor dan cuenta que la operación de compraventa se llevó a cabo de manera privada y sin intervención de Dridco S.A. El accionante expresó en su demanda que se encontró con el vendedor para examinar el vehículo y que a él le abonó el precio solicitado (ver fs. 9vta.). En ocasión de concretar la denuncia policial obrante a fs. 1/2 de la causa penal ya mencionada relató que "... el vendedor fue a su estudio jurídico ubicado en el lugar que diera como domicilio. Una vez allí, precisamente hoy alrededor de horas 12:20, concurrió al estudio, donde finalmente acordaron la compra-venta, el dicente le entregó la suma de \$ 183.000 y este le entrega la documentación del vehículo... Esta persona no firmó ningún tipo de papel en su presencia, no había terceros y fue en un ámbito privado...." (sic.). Ello demuestra que la transacción se realizó entre comprador y vendedor en forma directa y personal y que Dridco S.A. no intervino ni percibió comisión, sino que sólo cobró la suma estipulada con el proveedor por la publicación del aviso en su página web. Ello surge de los Términos y Condiciones del Servicio (ver fs. 44/6 y respuesta 1 a los puntos de pericia ofrecidos por la actora, fs. 167) en la Cláusula 8 que reza: "Dridco informará al proveedor del producto que el Usuario esté interesado a fin de que tal proveedor contacte directamente al Usuario. La remuneración que percibe Dridco del proveedor está determinada por un monto fijo en relación a la publicación (clasificado) activa en el Sitio." Derívase de lo expuesto que corresponde distinguir entre los dos contratos, el primero celebrado entre el tercero anunciante y la defendida el cual comprendió la publicación del aviso en su sitio web y el aporte al interesado de los datos para su contacto directo, y el segundo entre ese tercero y el accionante lector del aviso que consistió en la compraventa del automotor. En consecuencia, si existió la prestación de un servicio del anunciador al anunciante, no hubo intermediación y por ende la accionada no quedó comprendida en la cadena de comercialización entre el anunciante (vendedor) y quien resultara comprador (el actor), siendo ajeno a aquella relación de consumo que existiera entre ellos en virtud del contrato de compraventa celebrada y ajeno al esquema de responsabilidad regulado por la LDC. 40. No parece desatinado el argumento desarrollado por la defendida en cuanto a que el suministro de información en dos etapas -la primera representada por el aviso en sí y la segunda con la entrega al interesado de los datos de contacto de quien realizó el anuncio- corresponda a una técnica no sólo para preservar dichos datos sino también como un método para filtrar consultas "automáticas", lo que pudo responder exclusivamente a un servicio, no constituyendo una acción de intermediación. Por otro lado, en relación al argumento esbozado por el accionante en cuanto al incumplimiento por parte del accionado avisador de la carga de constatar la legalidad de la operatoria para así evitar la publicidad de autos robados, dicha exigencia no se corresponde con la mera publicidad de las ofertas realizadas por el pretense vendedor. En definitiva, este medio de publicidad es similar al servicio de avisos clasificados que brindan los diarios impresos (y de publicación virtual) donde la responsabilidad en principio correspondería al anunciante, siendo la única variante el medio por el que se comunica y quedando limitado su contralor a circunstancias que resulten de apreciación evidente. Requerirle a la accionada que anticipe un ilícito no sólo resulta ilógico -ya que no le corresponde- sino que constituiría una carga de cumplimiento casi imposible. Véase sobre el particular que fue necesaria una pericia en scopometría (ver fs. 55/57 y 112/114 de la causa venida ad effectum videndi ?NN s/ defraudación, denunciante Gomez Maciel, Francisco José? de trámite por ante el Juzgado Nacional en lo Criminal y Correccional Federal n° 7 Secretaría n° 13, que en este acto tengo a la vista) para revelar que la documentación que el anunciante le entregó al accionante como así también las chapas patente resultaban apócrifas y tal como lo afirmó el propio demandante "...tampoco un juez Federal pudo determinar a prima facie la autenticidad o no de la documentación recibida; en tanto fue necesario un peritaje

profesional por organismos especializados para arribar a dicha conclusión...? (v. fs. 260). Aún por vía de hipótesis aceptaríamos que la accionada debió de modo previo a la publicación efectuar un control exhaustivo sobre el vehículo ofrecido y su correspondiente documentación, el resultado no hubiera variado ya que como quedó acreditado en la causa fue necesario que se llevara a cabo una pericia para comprobar su falsedad; y fue el propio accionante quien reconoció que "...aún cuando fuere de profesión abogado, me era imposible discernir si el aviso publicado era cierto o no, y si la documentación que se me entregara era verdadera o no? (ver fs. 260). Finalmente en relación al antecedente ?Claps, Enrique Martin y otro c/ Mercado Libre S.A.? (CNCiv., Sala K, del 5.10.12), cuya aplicación reclama el actor, allí se pone énfasis en que la accionada no sólo lucra con el espacio que proporciona a los usuarios, sino con las operaciones que ellos realizan. ?Mercado Libre? sí lucra con el perfeccionamiento de la operación como intermediario de la comercialización de bienes y servicios, circunstancia diametralmente opuesta al caso de autos. En el fallo citado se indica que la relación se trata de un contrato electrónico, ya que se usa el medio digital para celebrar, cumplir o ejecutar un acuerdo; lo que no sucedió aquí, donde no se utilizó la plataforma ?demotores.com? para perfeccionar el convenio ni para proceder al pago. Conclusivamente Dridco S.A no responderá por los daños causados al actor en la compraventa fallida del automóvil marca Honda. (d) A mayor abundamiento, no se acreditó el importe que se aseguró haber abonado ni la efectiva entrega del dinero, dada la forma en que se realizó la operación, la falta de recibo y de bancarización en razón de su importe. La pericia informática indicó que la accionada cuenta con una serie de algoritmos que se ejecutan periódicamente con el objetivo de detectar patrones de comportamiento que pudieran sugerir avisos fraudulentos, los cuales son investigados y dados de baja si corresponden (respuesta 6 a los puntos de pericia ofrecidos por la actora, fs. 168); conducta que, conforme el tipo de servicio de publicidad que presta, resulta adecuada. Por lo expuesto, se rechazan los agravios vertidos. (e) Por las particularidades del caso, el actor pudo creerse con razón suficiente para litigar y considerando que actuó sobre la base de una convicción razonable acerca del derecho invocado (C.N.Com., esta Sala, in re ?Andina de Alimentos S.A s/ quiebra s/ incidente de concurso especial promovido por Comité de Administración del Fideicomiso de Recuperación Crediticia s/ incidente de apelación?, del 23.10.15 y sus citas), se propone al Acuerdo soslayar el principio establecido por el CPr. 68 e imponer las costas de ambas instancias por su orden. Nótese que la participación asumida por la accionada en la intermediación entre vendedor y comprador -más allá de la interpretación que haya efectuado de ella este Tribunal- mereció considerar que existieron circunstancias objetivas que pudieron crear convicción en el accionante para llevar a cabo el reclamo. VI. Conclusión: Por la estructura expuesta sugiero al Acuerdo: admitir parcialmente el recurso interpuesto por el actor a fs. 240 y en consecuencia, confirmar en lo principal que decide la sentencia dictada a fs. 216/226, modificándola únicamente con el alcance que surge del punto V. e) de la presente; e imponer las costas de ambas instancias en el orden causado (CPr. 68). He concluido. Por análogas razones las señoras jueces de Cámara las doctoras Matilde E. Ballerini y Ana I. Piaggi, adhirieron al voto anterior. Con lo que terminó este Acuerdo que firmaron las señoras Jueces de Cámara, María L. Gómez Alonso de Díaz Cordero, Matilde E. Ballerini, y Ana I. Piaggi. Es copia fiel del original que corre a fs. 1082/91 del Libro de Acuerdos Comerciales. Sala B. RUTH OVADIA SECRETARIA DE CÁMARA Buenos Aires, 7 de Marzo de 2017. Y VISTOS: Por los fundamentos del Acuerdo que precede, se resuelve: admitir parcialmente el recurso interpuesto por el actor a fs. 240 y en consecuencia, confirmar en lo principal que decide la sentencia dictada a fs. 216/226, modificándola únicamente con el alcance que surge del punto V. e) de la presente; e imponer las costas de ambas instancias en el orden causado (CPr. 68). Regístrese por secretaría, en su caso, conforme Acordadas N° 31/11 y 38/13 CSJN y devuélvase. Oportunamente, cúmplase con la publicación a la Dirección de Comunicación Pública de la CSJN, según lo dispuesto en el art. 4 de la Acordada N° 15/13 CSJN. MATILDE E. BALLERINI MARÍA L. GÓMEZ ALONSO DE DÍAZ CORDERO ANA I. PIAGGI Correlaciones: C., E. M. y otro c/Mercado Libre SA s/daños y perjuicios - Cám. Nac. Civ. - Sala K - 05/10/2012 Mercado libre SRL c/Dirección de defensa del consumidor y lealtad comercial - rec. apel. c/decisiones autoridad adm. o pers. jurídica pub. no estatal - Cám. 4ª Civ. y Com. Córdoba - 26/12/2016 - Córdoba Scotti, Luciana B., ?DE LOS CONTRATOS CELEBRADOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS, A LA LUZ DEL CÓDIGO CIVIL DE VÉLEZ SARSFIELD Y DEL NUEVO CÓDIGO CIVIL Y COMERCIAL DE LA NACIÓN?, Erreius on line, Diciembre 2014, 015256E