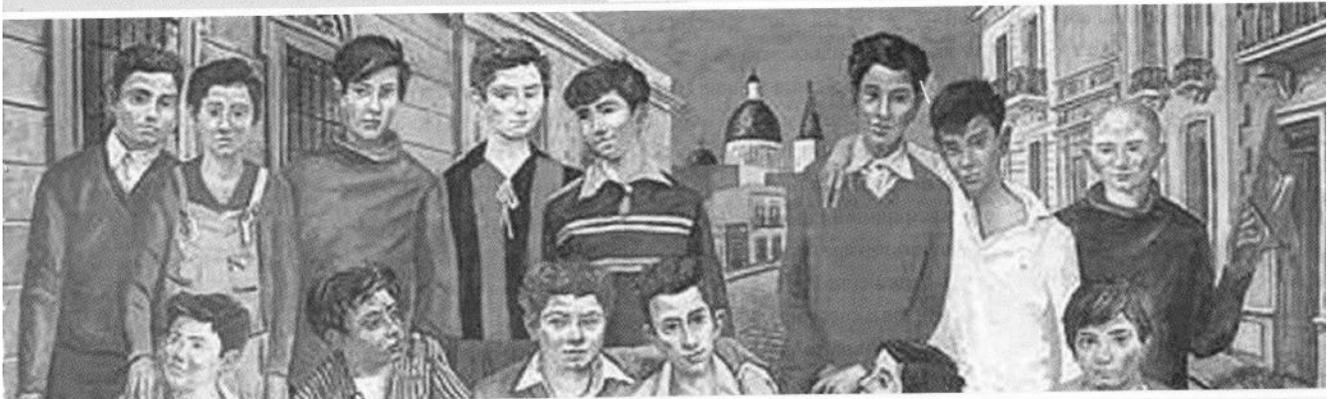


LIBRE ALBEDRIO



- | Eduardo Molina Quiroga
- | Héctor Raúl Sandler
- | Norberto C. Sarubinsky Grafin

VRBE  
et  
IVS



## Contratos informáticos y buena fe

■ *Por Eduardo Molina Quiroga*

Abogado. Subdirector del "Programa de Actualización en Derecho Informático", Posgrado Facultad de Derecho Universidad de Buenos Aires. Profesor regular adjunto "Derechos Reales" Facultad de Derecho U.B.A.. Profesor titular Curso "Informática y Derecho" (CPO), Facultad de Derecho UBA Secretario Ejecutivo del Centro de Formación Judicial del Consejo de la Magistratura de la CABA.

[ [www.urbeetius.org](http://www.urbeetius.org) ]

111

Edición N° IV, Primavera, MMV.

La realidad contradice el postulado de la igualdad abstracta de las partes que da sustento al principio de la autonomía de la voluntad. La desigualdad entre las partes no es un fenómeno novedoso, pero presenta aspectos que sí lo son, entre los que cabe mencionar la "standarización" de una economía de masas, la considerable ampliación de la contratación con cláusulas predispuestas, y la utilización de modernas tecnologías. Estas circunstancias confluyen a disminuir el poder de negociación de una de las partes, y exigen una mayor protección del sujeto que aparece como débil jurídico <sup>11</sup>.

La buena fe no es simplemente un elemento de un supuesto de hecho normativo, sino que engendra una norma jurídica completa que se eleva a la categoría de principio general del derecho, consistente en establecer que todas las personas, en tanto integrantes de una comunidad jurídica, deben comportarse lealmente en toda la fase previa a la constitución de relaciones jurídicas recíprocas, así como en el desenvolvimiento de las ya constituidas, lo que implica que los derechos deben ejercerse de buena fe y las obligaciones deben cumplirse con idéntico parámetro. La buena fe se articula con la diligencia debida, cuyo límite es el error excusable, es decir aquél que proviene de una

situación que la conducta normalmente exigible para la situación no pudo superar<sup>[2]</sup>.

Por ello, es válido reclamar en la formación del negocio y su evolución, en el contexto de la carga de todo contratante de obrar con diligencia, la de "informar y liberar a la otra parte de su error, pues la información es un bien que tiene valor económico y consecuentemente protección jurídica"<sup>[3]</sup>.

La buena fe se concibe, en general, como la convicción de obrar conforme a derecho<sup>[4]</sup>, pero específicamente, en el caso del artículo 1198 del Código Civil, incorporado por la reforma de 1968 (Ley 17.711), adquiere la calidad de "buena fe-probidad", entendida como la recíproca lealtad que las partes se deben en todos los aspectos de la contratación, apreciada objetivamente, aplicando a cada situación el criterio de lo que hubieran hecho dos personas honorables y razonables, o dicho de otro modo la exigencia de que los contratantes se conduzcan escrupulosamente.<sup>[5]</sup> Este deber de buena fe-lealtad o probidad es exigible desde el momento en que se inician las negociaciones previas al contrato<sup>[6]</sup>.

Los contratos referidos a Tecnologías de la Información, entre los que se incluyen las relaciones contractuales que tienen por objeto bienes y servicios informáticos, suscitan conflictos derivados de problemas de comunicación entre las partes, originados fundamentalmente en un desequilibrio en el nivel de conocimientos técnicos<sup>[7]</sup>.

En los contratos informáticos, las prestaciones son complejas y deben interpretarse en un contexto en el que el concepto de "sistema" es fundamental. Se presentan dificultades derivadas de un "tecnolenguaje", muchas veces equívoco o ambiguo, y también por la vertiginosa obsolescencia de las soluciones. En estas relaciones negociales, la etapa precontractual tiene una gran relevancia, y la buena fe-lealtad adquiere dimensiones específicas.

Un sistema informático sólo puede ser útil cuando se han definido previamente, y con precisión, las órdenes que deberá ejecutar, así como su impacto en la organización del futuro usuario, y es precisamente en el período precontractual donde se delimita y precisa el obje-

to de la prestación, y resulta clave para el éxito o el fracaso de la negociación el rigor con que se conduzcan las partes<sup>[8]</sup>.

La conducta del usuario, en cuanto a la debida descripción de sus necesidades y la correlativa conducta del proveedor, en cuanto a la observancia de sus deberes de información y consejo, constituyen las dos caras de esta obligación, que tienen especial importancia en los contratos informáticos, y que integran el plexo de la buena fe.

El sujeto que va a adquirir un sistema informático, o alguno de sus componentes, tiene el deber de estudiar y analizar sus necesidades con diligencia, para establecer adecuadamente el contenido del requerimiento que efectuará al eventual proveedor. Un estudio deficiente de las mismas puede tener por consecuencia la elección de un sistema inadecuado, y el usuario que no haya hecho el análisis adecuado, deberá tolerar las consecuencias de esa elección defectuosa, sin perjuicio de acudir al consejo de un consultor cuando la complejidad del caso lo justifique.

El deber de información que pesa sobre el usuario encuentra su límite en la obligación de asesoramiento y consejo que corresponde al proveedor que asume en esta etapa precontractual un papel protagónico, ya que en la zona del mercado donde se distribuyen bienes y servicios de tecnología avanzada, el conocimiento técnico, el saber, es causa de desequilibrio en el negocio de cambio. El adquirente, en la generalidad de los casos, no está en condiciones de evaluar eficazmente la calidad, el rendimiento o la correspondencia del producto con sus necesidades<sup>[9]</sup>.

Lo que se ha denominado como "expertismo" es un conocimiento muy calificado y específico sobre las características, funcionalidades y rendimientos de productos tecnológicos cada día más sofisticados. El usuario, aún cuando sea un profesional de negocios, se encuentra desprovisto de esa información técnica o "expertismo"<sup>[10]</sup>. El desarrollo tecnológico y la nueva calidad del mercado, legitiman nuevas formas de responsabilidad y deberes de información<sup>[11]</sup>.

La intensidad de tutela reservada al contratante

que se beneficia con la información depende, naturalmente, de las características de contenido y función de la comunicación debida. Así, se distingue la hipótesis en la cual un sujeto es acreedor a una simple advertencia, de aquella en que requiere una información y de aquella otra en que existe un verdadero deber de consejo (que puede ser iniciativo o disuasivo respecto a una decisión) <sup>[12]</sup>.

En este tipo de contratos, a la posibilidad de una distinta posición económica de las partes contratantes, debe adicionarse la diferencia de conocimientos técnicos y práctica negocial. Esta circunstancia motiva que los deberes de información y consejo puestos en cabeza del proveedor de bienes y servicios informáticos se transformen en pieza clave para mantener el equilibrio entre los contratantes. Si bien no es un deber exclusivo de la contratación informática, en este ámbito se acrecienta, por las razones que hemos expuesto.

En realidad, constituye un derivado natural del deber de comportarse de buena fe en las diversas fases del iter contractual, comenzando por las tratativas previas <sup>[13]</sup>.

Al lado de la información objetiva y de la puesta en guardia, el consejo presenta un carácter iniciativo, en el sentido que el futuro proveedor debe orientar de forma positiva la elección de su co-contratante, debe ayudarlo a expresar sus necesidades e interpretarlas, así como sugerir la solución apropiada. No se cumple correctamente esta misión cuando se aconseja un equipamiento insuficiente o, a la inversa, muy sobredimensionado e inútilmente costoso.

La relación de inferioridad del usuario potencial, sobre todo en cuanto al conocimiento de la llamada tecnología informática, requiere que sea informado objetivamente. La obligación de aconsejar del proveedor consiste en advertir al usuario sobre los riesgos eventuales emergentes de la utilización del sistema <sup>[14]</sup>. Esta información tiene por finalidad evitar "costos ocultos", derivados de prestaciones informáticas en apariencia adecuadas, pero que en su implementación provocan erogaciones que pueden implicar costos muy superiores a los previstos por la parte <sup>[15]</sup>. Las deficiencias en la prestación que tradicionalmente conocemos como "vicios ocultos" también adquieren particulari-

dades muy originales en este género de contrataciones, como son la no compatibilidad entre las partes (física y lógica, por ejemplo), la no escalabilidad (horizontal o vertical) o la no modularidad (cuando se ha pedido) <sup>[16]</sup>.

En este tipo de relaciones negocials, el proveedor tiene la obligación de informar y aconsejar aun fuera de lo convenido contractualmente <sup>[17]</sup>, en un contexto en el que la carga informativa se extiende al usuario, quien deberá, sobre todo en la etapa precontractual, expresar clara y fielmente sus propias exigencias en atención a los problemas operativos que intenta superar. Es una relación dialéctica en la que debe alcanzarse una síntesis entre intereses y posiciones inicialmente contradictorios y aparentemente inconciliables. Con acierto se ha dicho que "el usuario y el suministrador de un servicio informático se aproximan a la negociación con actitudes radicalmente diferentes: el primero espera del contrato un cierto resultado funcional, una solución práctica adecuada a su problema; mientras que el segundo tiende a prometer una simple correspondencia del sistema a determinadas características y especificaciones técnicas. Así, se produce una verdadera dicotomía entre una contratación que, por el contrario, está más atenta a la obtención de determinados resultados. Es decir, el adquirente pretende del suministrador una verdadera obligación de resultados; el enajenante, en cambio cree estar obligado a una de medios" <sup>[18]</sup>.

La reforma de la Constitución Nacional de 1994 ha incorporado, como "derecho de los consumidores y usuarios", el de obtener una información adecuada y veraz <sup>[19]</sup>, nuevo derecho constitucional plenamente aplicable para exigir el cumplimiento del deber de consejo del proveedor al cliente <sup>[20]</sup>. La Ley 24240 otorga derecho a los usuarios o consumidores a ser informados adecuadamente, con explícita base constitucional (art. 42 de la C.N.) de alcance operativo e inmediato principio de cumplimiento <sup>[21]</sup> y establece en su artículo 4, que "quienes produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas, o presten servicios, deben suministrar a los consumidores o usuarios, en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de

los mismos" <sup>[22]</sup>.

Estimamos que en países como el nuestro, la situación de privilegio del proveedor, basada en su pleno dominio de la tecnología ofrecida, relativiza la obligación de informar en cabeza del usuario, así entendida por alguna jurisprudencia y doctrina extranjeras, ya que será el proveedor, mediante un detenido estudio de factibilidad previo, quien deberá informarse fehacientemente a fin de poder dar fiel cumplimiento a su obligación.

Podríamos intentar una descripción de esta obligación del proveedor diciendo que debería brindar al usuario o adquirente todos los informes necesarios acerca del equipamiento que contrata; y en particular debería comunicar la calidad de los bienes a que se refiere el contrato; los usos posibles del material; el rendimiento del equipo en el tiempo; los elementos que permitan al usuario efectuar los cálculos sobre la rentabilidad del sistema adquirido, costo de adquisición, costo de mantenimiento, etc.; los eventuales riesgos de su utilización; el impacto del sistema adquirido en la estructura de la empresa y las necesidades complementarias del personal <sup>[23]</sup>.

Las obligaciones que se ponen a cargo del proveedor parten de considerarlo un "experto" frente a un usuario, que de común carece de formación en la materia. Esto se relaciona con la dimensión óptima del equipamiento contratado. Tanto el sobredimensionamiento como la insuficiencia del sistema, son extremos que deben ser evitados por el proveedor, quien está en mejores condiciones técnicas de medir las necesidades del usuario. Desde luego que este deber de consejo a cargo del proveedor tiene sus límites ceñidos a lo técnico y no puede llegar a extremos que tornarían muy dificultosa la contratación informática por el cúmulo de responsabilidades que se adjudiquen <sup>[24]</sup>.

Como anticipamos, paralela a la obligación de asesoramiento, existe el deber del requirente de informar adecuadamente sus necesidades al proponente, y en caso de ser necesario, recurrir a los ámbitos consultivos pertinentes. Por ello decimos que hay una obligación de "informar e informarse".

Esta obligación es mayor cuando el usuario es

experto o se vale de los servicios de un consultor. La jurisprudencia francesa ha considerado como "iniciado" al adquirente que dispone de un departamento informático en su empresa, o cuando el equipo objeto de la contratación no corresponde a la primera generación de materiales informáticos. En estos casos, las obligaciones y responsabilidades del proveedor, en lo atinente al deber de información y consejo, quedarían reducidas. El punto de equilibrio entre el deber de consejo del proveedor y el deber de colaboración del utilizador depende de las circunstancias. En la práctica, los tribunales son más exigentes para el utilizador si tiene una cierta experiencia en los problemas presentados por la informática. De haberse contratado a un consejero, sería razonable que éste tuviera a su cargo el control y verificación de los elementos e informaciones que ha recibido, y que solicite la información complementaria que juzgue oportuna para apreciar efectivamente la adecuación del sistema contratado a las necesidades y exigencias del utilizador <sup>[25]</sup>.

Finalmente, cabe recordar que los contratos informáticos, en caso de duda, deben interpretarse en contra del proveedor del servicio, quien debe utilizar terminología clara para no confundir al adquirente, ya que recae sobre aquél una obligación de información y consejo <sup>[26]</sup>. Sin embargo, debemos advertir que este recto criterio no ha sido observado en forma pacífica <sup>[27]</sup>.

Al respecto, es importante recordar que el artículo 37 de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor expresamente estipula, en su parte final, que "la interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el consumidor. Cuando existan dudas sobre los alcances de su obligación, se estará a la que sea menos gravosa. En caso en que el oferente viole el deber de buena fe en la etapa previa a la conclusión del contrato o en su celebración o transgreda el deber de información o la legislación de defensa de la competencia o de lealtad comercial, el consumidor tendrá derecho a demandar la nulidad del contrato o la de una o más cláusulas".

Los contratos en los que se establecen condiciones generales a las que una de las partes adhiere sin negociar deben interpretarse, en caso de duda, en contra del autor de las cláusulas, pues el consumidor goza de una

suerte de presunción de "ignorancia legítima" [28].

Mientras que cuando consideramos la validez de un contrato en forma genérica, deben evaluarse los clásicos requisitos de capacidad, objeto lícito, causa y consentimiento, en materia informática ni la capacidad ni la causa ofrecen rasgos particulares; en cambio el consentimiento, para ser válido, está supeditado a que sea prestado por una voluntad nítida y libre [29]. La configuración del error como vicio del consentimiento, conforme a los arts. 926 y 928 del Código Civil es causa de nulidad cuando se refiere a cualidades sustanciales del objeto del contrato. En este sentido, lo expresado en cuanto a la obligación de advertencia y consejo del proveedor, en la etapa precontractual, cobra especial relevancia, ya que es admisible imputar a la inobservancia del deber de información y consejo, en la etapa precontractual, el error esencial que invalida el consentimiento prestado.

La jurisprudencia francesa ha tenido oportunidad de anular un contrato informático por error, con el fundamento basado en la prueba negativa del elemento determinante: "no es posible deducir de esa actitud (la del cliente) que esa posibilidad de instalar el ordenador en el local de la calle... no constituía un elemento esencial de la decisión que él (el cliente) había puesto en la aceptación del contrato". Este pronunciamiento abre -a juicio de De Lamberterie- una interpretación amplia del error sobre la sustancia en el dominio de la informática, y podría ser un medio supletorio para establecer el equilibrio entre el cliente no especialista y el vendedor profesional [30].

El consentimiento también puede estar viciado por el dolo. Es interesante en la materia que nos ocupa el

llamado "dolo negativo", o reticencia dolosa. La Corte de Casación francesa ha establecido que el dolo puede estar constituido por el silencio de una parte que disimule a su co-contratante un hecho que de haberlo sabido, lo hubiera inducido a no contratar [31]. La Sala V de la Corte de París tuvo oportunidad de aplicar este criterio en los autos "Sté. Savie c-Sté. Logobax"; indicó que por su reticencia la demandada había faltado a la buena fe a la que tenía derecho la sociedad Savié, desde antes de las relaciones contractuales con su proveedor, y que el silencio que Logobax había observado era suficientemente grave para justificar la nulidad de la venta, quedando la Sociedad Savié comprendida en las previsiones del Art. 1340 del Código Civil (francés) para invocar el vicio de consentimiento del que había sido víctima y que no pudo conocer a la conclusión del contrato [32].

En síntesis, pretendemos establecer que en las relaciones negociales dirigidas a la adquisición de bienes y servicios informáticos, es exigible (especialmente en la etapa precontractual), que el proveedor suministre la información adecuada, oportuna y veraz, como parte de su deber de buena fe-lealtad, y que su incumplimiento (y aún la reticencia), abren la vía para invocar el error esencial como vicio del consentimiento, debiendo interpretarse la situación con el parámetro favorable al consumidor. El límite a este deber está dado por la recíproca carga del requirente, de informar adecuadamente sus necesidades, y en caso de exigirle la complejidad de la prestación, de informarse mediante el concurso de expertos.

Buenos Aires, 9 de mayo de 2005

## Notas

[1] Cf. FLAH, Lily Rosa y SMAYEVSKY, Miriam "Interpretación de los "standards" de la moral y las buenas costumbres a partir de la buena fe", LA LEY 1991-B, 919/922 y autores allí citados.

[2] Cf. CNCom, sala B, 05-02-1999 (voto PIAGGI, Ana I.) en "Zunghiri, HJ c. Sánchez, Carlos y otros" LA LEY 1999-D, 193/199.

[3] Idem cita nota anterior.

[4] Cf. ALSINA ATIENZA, Dalmiro, citado por LAVALLE COBO, Jorge E. En "Código Civil y leyes complementarias, comentado, anotado y concordado", Dir. BELLUSCIO Augusto; coord.: ZANNONI, Eduardo, tomo 5, p. 906, Ed. Astrea.

[5] Cf. LAVALLE COBO, obra citada en nota anterior.

[6] Cf. LAVALLE COBO, obra citada en nota anterior, p. 897.

[7] Cf. RIBAS, Javier "Informática y responsabilidad civil", en Actualidad Aranzadi, 1995

[8] Cf. BERGEL, Salvador Dario, "Contratos informáticos en el Derecho privado", en Informática y Derecho, UNED, dirigida por CARRASCOSA LOPEZ, Valentín, vol. 8. Mérida, España, 1995.

[9] BERGEL, S. D. ob. cit. nota anterior.

[10] CNCont. Adm. Fed., sala II, 07-10-1999 "Asist Med S.A. c Secretaría de Comercio e Inversiones s/ Apelación" (SAJ) Las precisiones del oferente realizadas a través de los mecanismos de información al consumidor y la publicidad comercial, son vinculantes para el empresario por la generación de confianza que implican, y por ser generalmente el medio que da origen a las relaciones jurídicas entre anunciante y consumidor o usuario. Cabe agregar que en estos casos, al valorar la prueba deben meritarse las características de la relación que vincula a las partes y la especial competencia que en la materia posee la empresa comercial, considerada "experta" con relación a su contraparte (doctrina de esta Sala in re: "Medicus S.A. c/Secretaría de Comercio e Inversiones Res. -DNCI 39/96" del 8 de octubre de 1996 y "Ciancio José María c/Resolución 184.597 -ENARGAS- (exp. 3042/97)" del 22 de octubre de 1.998) y el principio in dubio pro consumidor, consagrado en el art. 3º de la ley 24.240).

[11] CNCont. Adm. Fed., sala IV, 10-02-1999 "Defensor del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires y otro c/ I.N.S.S.J.P. s/ medida cautelar (autónoma)" (SAJ, sumario K0019657)

El contenido del derecho a la información consiste en la posibilidad de que el usuario o consumidor pueda acceder a un conocimiento suficiente y acabado sobre las características fundamentales del producto o servicio y, en consecuencia, colocarlo en condiciones de efectuar una opción más reflexiva y razonable, disminuyendo, de ese modo, la desigualdad de conocimiento que naturalmente existe entre quien concibe y publicita un producto o servicio y quien lo puede adquirir.

[12] Savatier, citado por BERGEL, S.D., op. cit. supra.

[13] Cam. Civ. Com. Lab y Min. Esquel (Chubut), sala Civil, 23-06-1999 "Maggi, Augusto Leonardo c Banco Bansud S.A." (SAJ, sumario Q0009283) La información que requiere el consumidor no se exige solamente en la etapa de prestar su consentimiento, sino que rige en las etapas posteriores. "Se quiere además que el consumidor posea toda la información necesaria, en razón de que ese deber, relacionado con la buena fe se proyecta también, en un momento ulterior, en la etapa de ejecución del contrato. Entonces, el para qué debe contar el consumidor con información tiene una respuesta doble: a.- tiende a proteger el consentimiento a prestar, y b.- una vez formalizado el contrato debe ayudarlo a utilizar satisfactoriamente el producto o servicio".

[14] "Société Burroughs c. Société A. del Prete y Societé Locafrance", en "J.C.P.", 1973, 17300; "Société Famarion c. Société IBM France", fallo del Tribunal de Apelación de París del 12/7/72, en "J.C.P.", 1976, 11, 18265; fallo del Tribunal de Apelación de París del 15/5/75.

[15] Es lo que se conoce como "overselling" o venta al usuario de una estructura sobredimensionada con relación a sus necesidades, y "underselling", práctica opuesta e igualmente perjudicial para el adquirente.

[16] Ver MOLINA QUIROGA, Eduardo "Contratos informáticos" en revista Plenario N° 52, p. 10 y sig.

[17] CNCont. Adm. Fed. sala II, 10-08-2000 "Viviendas Bolón de Siteca S.R.L. c. S. C. e I." LA LEY 09-03-2001 (fallo 101.640): El deber de información previsto por el artículo 4 de la ley 24.240 (Adla, 1,111-D, 4125) cobra especial relieve en el desarrollo de las negociaciones previas a la concreción del contrato, toda vez que es en ese momento cuando la parte debe conocer la existencia de una causa de invalidez del contrato y dar noticia de ello a la otra parte.

[18] SCJMendoza, Sala 1, 5/2/1990, "Sistex S.A. c. Oliva S.A., Valerio", LA LEY 1991-A, 404 (voto de A. Kemelmajer de Carlucci).

[19] CNCont. Adm. Fed., sala IV, 10-02-1999 "Defensor del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires y otro c/ I.N.S.S.J.P. s/ medida cautelar (autónoma)" (SAJ, sumario K0019658) La información debe ser, en los términos utilizados por el legislador, cierta, objetiva, veraz, detallada, eficaz y suficiente, sobre las características esenciales del producto o servicio.

[20] Juz. Nac. Civil N° 54, 2/6/98, LA LEY 13/7/99, fallo 41.646-S. "Gallegos, Mariano y otros c. Asociación del Fútbol Argentino y otro": "Medic o no contrato de consumo o de servicio, la tutela del art. 42 de la Constitución nacional es aplicable, pues tal relación de consumo importa una calidad imperativa tanto en relación con los consumidores o usuarios, como con los prestadores de servicios o productores u oferentes de consumo. El segundo apartado del art. 42 de la Constitución nacional es una norma operativa, y si bien no dice que las autoridades proveerán a la protección de esos derechos ya están acordados y -como tales- merecen la tutela operativa que les dispensa el art. 43 de la Carta Suprema."

[21] CNCom, sala B, 24-05-1999, "REY, Félix c BANCO BANSUD SA" (SAJ, sumario N0008445)

[22] Que se combina con lo estipulado en el art. 37 in fine de la LDC. Ver. GHERSI, Carlos y otros, "Derechos y responsabilidades de las empresas y consumidores", Ed. Organización Mora Libros, 1994, Cap. V

[23] CNCont. Adm. Fed., sala IV, 10-02-1999 "Defensor del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires y otro c/ I.N.S.S.J.P. s/ medida cautelar (autónoma)" (SAJ, sumario K0019656) La razón de ser del derecho reconocido en el art. 43 de la C.N. a recibir una información adecuada y veraz se halla en la necesidad de suministrar al consumidor los conocimientos de los cuales legítimamente carece, para permitirle elegir en forma racional y fundada, el bien o servicio que pretende contratar.

[24] En este sentido los Tribunales de París resolvieron el 10/4/76 en la causa "Cajus France vs. IBM France" que los consejos y las prevenciones que el cliente tenía derecho a esperar de parte del proveedor, no podían exceder el marco de lo técnico, y limitado a las condiciones de uso del material, como a los costos de locación de éste, por cuya razón el cliente no podría reprochar a IBM un error de apreciación del cual era enteramente responsable (la baja rentabilidad alcanzada con la utilización del material).

[25] Así en la causa "Sté. Sopresur N.C.R. vs. Sté. Groupe Lebrun", la Cámara Quinta de París resolvió que el proveedor disminuye la posibilidad derivada de su comportamiento ante su cliente si tenía conocimiento de que este había tomado, siguiendo su consejo, los servicios de una consultora especialmente calificada en gestión de informática, habiendo ella redactado el pliego de condiciones en función del cual quedaba eliminado todo riesgo en la elaboración de las necesidades del utilizador. En esta hipótesis los deberes del proveedor se limitan por una parte a proveer el material conforme a las exigencias del pliego y, por otra parte, a dar al consultor la información requerida sobre el sistema propuesto.

[26] SCJMendoza, Sala 1, 5/2/1990, en autos: "Sistex S.A. c. Oliva S.A., Valerio", LA LEY 1991-A, 404 (voto de A. Kemelmajer de Carlucci).

[27] CNCom, Sala C, 10/2/95, AMAT SA c/ UNISYS SUDAMERICANA SA (SAJ, Sumario N°6441): Si de la lectura de un contrato de alquiler de equipos de computación y prestación de servicios de mantenimiento por un lado, y por el otro de transferencia de licencia para utilizar un "programa-producto", instalación y servicios adicionales, surge con claridad que lo que la locadora garantiza es la entrega de los equipos libre de defectos de material o mano de obra, pero no la comerciabilidad o adecuabilidad del "programa-producto" a cualquier propósito, con lo que se ve que esta asumió una obligación de medio, no de resultado, no puede atribuírsele responsabilidad por la incapacidad de los equipos para afrontar las necesidades de la actividad comercial de la locataria. (Cabe pensar que en el caso hubo una imprecisa definición de las necesidades del usuario, o una severa dificultad probatoria).

[28] CN Cont. Adm. Fed. sala II, 10-08-2000 "Viviendas Bolón de Siteca S.R.L. c. S. C. e I." LA LEY 09-03-2001 (fallo 101.640).

[29] BERGEL, S.D. ob. cit. nota supra.

[30] BERGEL, S.D. ob. cit.

[31] Casación Civil III, 15/6/71, citado por BERGEL, S.D., ob.cit.

[32] BERGEL, S.D., ob. cit.