

# EL CONSUMIDOR INFORMÁTICO EN LA LEGISLACIÓN PANAMEÑA

## SUMARIO

1.INTRODUCCIÓN	2.CONTRATOS INFORMATICOS	3.EL CONSUMIDOR
INFORMATICO EN LA DOCTRINA	4.EL CONSUMIDOR	INFORMATICO EN EL DERECHO
PANAMEÑO	5.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	6.BIBLIOGRAFIA

## I. INTRODUCCION

Al encontrarnos en los inicios de un nuevo siglo, en el que la tecnología domina la vida del hombre, creemos de vital importancia que nuestros estudios se centren en analizar y reglamentar ese impacto que sufren las distintas disciplinas científicas. Así, el Derecho como tal, no ha quedado exento de tener que "adaptarse" a los constantes cambios que experimenta la sociedad. En ese sentido, el Derecho Informático viene a constituirse como una disciplina autónoma que busca delinear una serie de nuevas instituciones, principios y normas jurídicas que resuelvan o tratan de resolver las interrogantes que surgen del impacto de la informática en la sociedad.

En este breve análisis, buscamos plantear aquellos principios jurídicos que la Doctrina Internacional ha venido elaborando, desde hace más de quince años, con relación a las relaciones comerciales que surgen del intercambio de bienes o servicios informáticos, pero desde una perspectiva que busca aplicar tales lineamientos a la contratación entre los consumidores y proveedores de dichos bienes y servicios. Todo esto a la luz de la Ley 29 de 1996, de Protección al Consumidor, ya que consideramos que en muchas ocasiones, el consumidor, por siempre la parte más débil de la relación, se ve más vulnerado ante las características específicas de la tecnología informática.

Esto que hemos planteado se agrava ante el común uso de los llamados contratos de adhesión, los cuales si bien son necesarios para el desarrollo del tráfico mercantil, tampoco pueden ser aceptados sin ningún tipo de reserva, ya que las situaciones abusivas no benefician el desarrollo del mercado tecnológico en nuestro país.

Ya que a decir de la Ley 7 del 13 de abril de 1998, sobre condiciones generales de contratación de España, "La protección de la igualdad de los contratantes, es presupuesto necesario de la justicia de los contenidos contractuales y constituye uno de los imperativos de la política jurídica en el ámbito de la actividad económica."<sup>1</sup>

## II. CONTRATOS INFORMATICOS

### A. ASPECTOS GENERALES

De acuerdo con la Doctora Catherine Mantilla, los contratos informáticos "son aquellos que establecen las relaciones jurídicas respecto de prestaciones consistentes en transferir la propiedad, el uso y/o goce de bienes informáticos y prestar servicios informáticos."<sup>2</sup>

La doctrina ha establecido, al menos tres categorías principales de contratos informáticos, a saber:

- a) De Hardware
- b) De Software
- c) De Servicios.

Sobre la base de lo planteado, podemos decir que la Legislación Panameña no los legisla ni reglamenta de forma conveniente, por lo que los mismos quedan a expensas de los amplios preceptos de nuestro Código Civil, artículo 1105: "Contrato o convenio es un acto por el cual una parte se obliga para con otra a dar, hacer o no hacer alguna cosa."

Con relación al objeto de estos contratos, debemos hacer referencia al concepto de "Sistema", el cual comprende al menos cuatro componentes fundamentales, el soporte físico, el lógico, la información objeto de tratamiento y finalmente el usuario. Todos ellos funcionan de manera independiente al igual que lo es su naturaleza jurídica, pero en contratos informáticos deben ser estudiados como un conjunto.

## **B. CONTRATOS INFORMATICOS DE ADHESION**

Según Ossorio, el contrato de adhesión es aquel que: "se caracteriza por el hecho de que es una de las partes la que fija las cláusulas o condiciones, iguales para todos, del contrato, cuya celebración se propone, sin que quienes quieran participar en él tengan otra alternativa que aceptarlo o rechazarlo en su totalidad."<sup>3</sup>

El autor panameño, Bonifacio Difernan, en su obra "Curso de Derecho Civil Panameño(Tomo IV)", nos dice sobre las características propias de los contratos de adhesión, que:

- 1º La oferta es hecha a persona indeterminada
- 2º Existe un modelo de contrato pre impreso
- 3º El oferente elabora e impone de forma unilateral las condiciones del mismo, lo cual supone ausencia de negociabilidad.

Uno de los principales retos en el estudio de estos contratos es el hecho de que no podemos hallar en nuestra legislación ni doctrina respuestas o al menos referencias satisfactorias, por lo que tenemos que recurrir a los aportes extranjeros sobre todo los de Argentina, México y España.

Partiendo de esa situación y dado el grado de desigualdad que afecta a los consumidores de nuestro país, sobre todo en los contratos informáticos, debido el desconocimiento del estado del arte, nos vemos llamados a aportar aquellos conceptos que consideramos de vital importancia para el correcto desenvolvimiento del mercado.

Otro de estos inconvenientes en este tipo de contratos, es la existencia de cláusulas abusivas, las cuales podemos definir como: " la que en contra de las exigencias de la buena fe causa en detrimento del consumidor un desequilibrio importante e injustificado de las obligaciones contractuales..."<sup>4</sup>

El artículo 10 bis de la Ley de Condiciones Generales de Contratación Española nos dice más al respecto:

"Se consideran cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se derivan del contrato"<sup>5</sup>.

Y añade finalmente que: " El carácter abusivo de una cláusula se apreciará teniendo en cuenta la naturaleza de los bienes o servicios objeto del contrato y considerando todas las circunstancias concurrentes en el momento de su celebración..."<sup>6</sup>

Para aportar sólo algunos ejemplos, podemos decir que tales situaciones las vemos claramente cuando el proveedor se exonera de responsabilidad o limita sus obligaciones, cuando agrava los deberes del consumidor o invierte la carga de la prueba.

### **III.EL CONSUMIDOR INFORMATICO EN LA DOCTRINA**

Tanto para el consumidor como para el proveedor de bienes y servicios informáticos, han surgido una serie de "obligaciones específicas", dentro de los elementos que componen esta moderna tipología contractual. Es decir, la doctrina y la jurisprudencia han esbozado una serie de principios que buscan dar respuesta a los problemas surgidos por la complejidad de las relaciones a las que hacemos referencia, específicamente en los aspectos de elaboración, negociación y desarrollo de los contratos informáticos. Expuesto lo anterior, tenemos que mencionar las obligaciones de "consejo", "colaboración" y "advertencia".

Los contratos de compraventa de equipo informático, por parte de los consumidores, se dan en su mayor parte con respecto a lo que se conoce como micro computadoras, o computadora personales, así como aquellos dispositivos periféricos de gran utilidad hoy día (scanners, cámaras web, consolas de juego etc.). Las normas de nuestro Código Civil son aplicables a los mismos, pero la naturaleza del objeto de tales contratos nos presenta situaciones especiales que la doctrina ha develado.

En ese sentido, las principales obligaciones del proveedor son las de brindar información al cliente, entregar el equipo, otorgar las correspondientes garantías y garantizar todo lo relativo a las patentes y licencias de programas de aplicación. Para el consumidor tenemos que sus obligaciones de mayor importancia son las de pagar el precio, respetar lo estipulado por el proveedor y colaborar con él, en la búsqueda de la solución informática que más se adapte a sus necesidades.

Debemos hacer una pequeña diferencia entre las actividades civiles y las mercantiles con respecto a la contratación informática, ya que existen obligaciones de las partes que si bien aplican en los actos de comercio entre profesionales, no ocurre lo mismo en relaciones de consumo. Estamos hablando al menos de las obligaciones relativas a la preparación de locales, test de aceptación, cláusulas de mantenimiento y asistencia técnica. Debemos aclarar que tales principios no quedan

del todo eliminados, sino que dependerá del porte de la inversión la necesidad de flexibilizar tales principios.<sup>7</sup>

#### **IV. EL CONSUMIDOR INFORMÁTICO EN EL DERECHO PANAMEÑO**

En este punto de nuestro breve análisis, ya podemos afirmar, sin confundir, que la contratación informática denota características muy especiales. Esta situación se ve agravada debido al hecho de que se suele confundir estos contratos con los tradicionales de compraventa, prestación de servicios etc., pero las condiciones particulares que resultan del análisis jurídico de estos acuerdos de voluntades denotan aspectos como la desigualdad entre el proveedor y el consumidor de bienes y servicios informáticos

En tecnologías avanzadas como la informática, la desigualdad en el conocimiento de los bienes y servicios pone al consumidor en una desventaja significativa. La misma se ve reflejada en la imposibilidad de comparar de forma efectiva los productos o "sistemas" que le sean más útiles.

Esta situación se puede traducir en abusos de parte del proveedor con respecto a la contratación informática por medio de contratos de adhesión. Partiendo de esto, tanto la doctrina como la jurisprudencia francesa han establecido una serie de deberes inherentes a la contratación: los deberes de información y consejo. A continuación veremos, como aplicar dichos principios con fundamento en lo normado por la Ley 29 de 1996.

#### **Análisis de la Ley Panameña de Protección al Consumidor**

La Ley que norma lo referente a la protección del consumidor en la República de Panamá, es la N° 29 del 1 de febrero de 1996, la cual en sus artículos del 28 al 69 establece los principios jurídicos aplicables a las relaciones de consumo.

En primer lugar, y retrotrayendo lo estipulado sobre los contratos de adhesión, veamos que nos dice la ley Panameña:

##### **Artículo 29. Definiciones.**

*Para efectos de este título, los siguientes términos se entenderán así:*

*1...*

*2...*

*3. Contrato de adhesión: Aquél cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor de bienes y servicios, sin que el consumidor pueda negociar su contenido al momento de contratar."*

Nuestra Ley de Protección al Consumidor, establece los requisitos que deben llenar los contratos informáticos de adhesión. A continuación veremos aquellos artículos cuyo contenido es aplicable a la contratación informática de consumo:

##### **"Artículo 31. Obligaciones del Proveedor.**

*Son obligaciones del proveedor frente al consumidor, las siguientes:*

1. *Informar, clara y verazmente al consumidor, sobre las características del producto o servicio ofrecido, tales como la naturaleza, composición, contenido, pero, origen, fecha de vencimiento, toxicidad, precauciones, precio y cualquier otra condición determinante, todo lo cual se consignará en el empaque, recipiente, envase, en la etiqueta del producto o en el anaquele del establecimiento comercial.*  
*La información anterior deberá constar necesariamente en la etiqueta y en idioma español cuando se trate de medicamentos, agroquímicos y productos tóxicos...*  
*En los productos o servicios restantes, la Comisión determinará cual de esta información deberá suministrarse, atendiendo al género o naturaleza de cada clase de producto o servicio.*  
*La Comisión podrá determinar la obligatoriedad de incluir, en el etiquetado, los requisitos adicionales que estime necesarios, de acuerdo con la naturaleza de cualquier otro producto.*
- 2.
3. *Suministrar al consumidor las instrucciones sobre la utilización adecuada del artículo e información de los riesgos que entraña para su salud o seguridad.*
4. *Informar al consumidor sobre las garantías de los productos o servicios, y las condiciones de éstas;*
5. ...
6. *Informar de la no existencia de partes, repuestos o servicios técnicos, en relación con un bien determinado, para su reparación en el país si ese fuera el caso;*
7. ...
8. ...
9. ...
10. ...
11. ...
12. *Entregar una copia del contrato de venta al consumidor, cuando se haga constar por escrito...*  
*Una vez se haya completado la operación correspondiente y se le entregue copia al consumidor, será nulo el contrato que estuviese firmado por el consumidor con espacios en blanco, en circunstancias que pudiesen ser llenados, con posterioridad, por el proveedor, en perjuicio del consumidor..."*

La obligación de información, estipulada por éste artículo y ampliamente desarrollada por la doctrina y jurisprudencia Francesa y Argentina se debe complementar con las obligaciones de prevenir y aconsejar. Por ejemplo, el numeral tercero dispone la obligación de entregar las instrucciones del equipo informático, las cuales de por sí deben ser legibles y comprensibles, además de redactadas en español.

Con respecto al "consejo", creemos nosotros de suma importancia que el equipo no sea ni insuficiente ni exagerado con respecto a las necesidades del comprador. Así, quien se aproxima a un almacén de equipos informáticos, en busca de una computadora personal, para iniciar a sus hijos en el manejo de los mismos, debe recibir de parte del vendedor información referente a los equipos que hay en el mercado, pero no verse embaucado en comprar la última Pentium IV de 1GH de velocidad, con monitor de 17" y 20 Gigas de disco duro.

Si bien el usuario puede elegir este sistema, no es correcto que se le haga ver que este es el que más se ajusta a sus necesidades. Para esto,

el vendedor, y a decir de la Cámara especializada en informática, de la Corte de Apelaciones de París, debe ayudar al cliente a expresar sus necesidades, así como de las posibilidades del sistema ofrecido.

**"Artículo 34: Nulidad de Renuncia de Derechos en Contratos de Adhesión**

*Son nulas en los contratos de adhesión, y por lo tanto no obligan a los consumidores, las estipulaciones que impliquen renuncia o disminución de un derecho reconocido en esta Ley a favor de los consumidores."*

En materia informática, podemos citar algunos ejemplos:

1. Aquella cláusula que disponga que el sistema o equipo está exento de vicios con relación a sus características técnicas contempladas en el contrato u oferta.
2. Cualquier disposición que excluya garantías relacionadas con el funcionamiento sin interrupciones o errores.
3. Dejar en cabeza del proveedor, la decisión sobre si repara o sustituye el equipo o parte averiada, siempre que el vicio sea reconocido por un técnico dependiente de él.
4. Casos en los que se establezca que el vendedor no asume obligaciones y que el comprador no goza de otros derechos, sino están estipulados en el acuerdo.

**"Artículo 36: Garantía de bienes**

*En todo contrato u operación de venta de bienes muebles nuevos, destinados para el uso personal o para el hogar, tales como artefactos electrodomésticos, mobiliarios, automóviles y otros, se entiende implícita la obligación de garantizar al comprador el funcionamiento normal y acorde con el fin para el cual son fabricados. Esta obligación será exigible siempre que, por defecto del producto o por causa imputable al fabricante, importador o proveedor, dichos bienes no funcionen adecuadamente. El proveedor queda obligado a garantizar el funcionamiento y, en su caso, la reparación, el reemplazo del bien o la devolución de la suma pagada por el consumidor, cuando dichos bienes muebles no funcionen adecuadamente durante el período de garantía, por defecto del producto o por causa imputable al fabricante, importador o proveedor..."*

Cualquier tipo de cláusulas que limite o excluya de responsabilidad con relación al funcionamiento de los equipos informáticos, atenta contra la naturaleza de las obligaciones del proveedor. Su deber es el de garantizar el correcto funcionamiento del sistema de acuerdo a las necesidades del usuario, por lo que se debe respetar lo estipulado por este artículo y no admitir cualquier cláusula que atente contra el mismo.

Con relación a la garantía, es menester expresar que una falla del sistema puede acarrear inconvenientes para el usuario. Se debe proteger al usuario de cláusulas demasiado genéricas o limitadas, y que no dejen al usuario desprotegido. Una garantía de importancia, y que debemos mencionar, es aquella que contempla la compatibilidad del sistema.

También se debe garantizar el acceso a los repuestos necesarios para reparar las fallas que en algún momento el equipo presente. Esto debe

contemplar los casos en que el modelo adquirido se hubiera descontinuado a pesar de que la garantía no haya vencido.

**"Artículo 42: Vicios Ocultos**

*Cuando los bienes presenten defectos o vicios ocultos que hagan imposible el uso para el que son destinados, o que disminuyan de tal modo su calidad o la posibilidad de su uso, y que de haberlos conocido el consumidor no los hubiese adquirido o hubiese dado un menor precio por ellos, el proveedor estará obligado a recibirlos y a devolver las sumas pagadas por el consumidor, según lo establece el Código de Comercio. No obstante, el consumidor podrá optar por recibir una rebaja en el precio, sin derecho a reclamo posterior."*

En materia informática, la doctrina ha estipulado que como vicios ocultos, se pueden considerar los supuestos de que el Hardware y el software no sean adecuados para la finalidad a la que se le pretenden destinar. Esto debe tener su razón de ser en defectos existentes, pero no manifestados en el momento en que ambas partes del sistema fueron entregados al cliente.

Un ejemplo de esta situación sería el caso de un defecto en los materiales de tal forma que impida el uso de las cosas objeto del contrato. "Así, se ha señalado que en materia informática la insuficiencia de la capacidad de memoria o la dilación en el tiempo de respuesta, pueden impedir, sin afectar la sustancia del equipo, su normal utilización."<sup>8</sup>

La Corte de Apelaciones de París ha establecido que un vicio que afecta al menos el 10% del funcionamiento del sistema es aceptable como tal, lo que limita aquellos defectos menores, que no sean graves y que no obstaculicen de forma suficiente el correcto funcionamiento del sistema.

El Código Civil Panameño en su artículo 1254 establece que el vendedor no será responsable de saneamiento de vicios ocultos si el comprador fuese un experto que por razones de su profesión u oficio debió conocer de los vicios de forma sencilla.

**"Artículo 62: Nulidad Absoluta de Cláusulas Abusivas en Contratos de Adhesión**

*Son abusivas y absolutamente nulas, las condiciones generales de los contratos de adhesión que:*

- 1. Restrinjan los derechos del adherente o consumidor, aunque tal circunstancia no se desprenda claramente del texto;*
- 2. Limiten o extingan la obligación a cargo del otorgante o proveedor;*
- 3. Favorezcan excesiva o desproporcionadamente la posición contractual de la parte otorgante o proveedor, e importen renuncia o restricción de los derechos del adherente o consumidor;*
- 4. Exoneren o limiten la responsabilidad del otorgante o proveedor por daños corporales, incumplimiento o mora;*
- 5. Faculten al otorgante o proveedor para unilateralmente, rescindir el contrato, modificar sus condiciones, suspender su ejecución, revocar o limitar cualquier derecho del adherente o consumidor, nacido del contrato, excepto cuando la rescisión, modificación,*

- suspensión, revocación o limitación, esté condicionada a incumplimiento imputable al último;*
6. *Obliguen al adherente o consumidor a la renuncia anticipada de cualquier derecho fundado en el contrato;*
  7. ...
  8. *Sean Ilegibles:*
  9. *Estén redactadas en idioma distinto del español".*

Con respecto al numeral quinto, debemos añadir que: "El proveedor informático no puede exonerarse de su responsabilidad civil. Se pueden establecer limitaciones, pero si ellas son absolutas y relacionadas con la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio, no producen efecto alguno."<sup>9</sup>

El numeral ocho, aporta el concepto de "ilegibilidad", ante la amplitud del mismo creemos conveniente añadir adjetivos tales como "ambigua, oscuras, e incomprensibles". También se pretende evitar la llamada "letra chica" en este tipo de contratos. Aquí es de importancia establecer patrones en cuanto al tamaño de la letra, el espaciado interlineal, el color de la letra con relación al soporte, de forma tal que no se confunda al usuario en el momento de leer las cláusulas. Sugerimos también que no se abuse de la nomenclatura informática o términos relacionados que promuevan la ambigüedad de los contratos.

Respecto al idioma en que deben estar escritos los contratos, si bien nuestra lengua ha incorporado múltiples palabras en idiomas extranjeros, los mismos pueden ser traducidos de forma que el consumidor sepa sobre que se está hablando. Como ejemplos podemos mencionar "Hardware" o Soporte Físico, y "Software" o Programa de Aplicación.

En caso de que no se cumpla con lo establecido por los numerales 8 y 9, la norma establece que las cláusulas no producirán efecto alguno con respecto al consumidor.

**"Artículo 64: Interpretación de Contratos de Adhesión**

*Las condiciones particulares de los contratos de adhesión prevalecerán sobre las generales, en caso de incompatibilidad.*

*Las condiciones generales, ambiguas u oscuras deberán interpretarse a favor del adherente o consumidor."*

Para concluir este análisis, el legislador nacional pretende con esta norma, evitar el abuso por parte de los proveedores, derivado de su superioridad económica y de conocimiento en la materia de su negocio, en este caso de informática. El principio se deriva que los proveedores no podrán redactar los contratos a su arbitrio, sino tomando en cuenta las limitaciones que establece la ley.

## **V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Luego de ver y analizar ciertos aspectos relativos a la contratación informática en el mercado Panameño, creemos que es importante revisar los mecanismos que existen para restablecer el equilibrio entre las



partes en los contratos de adhesión que contemplan materias informáticas.

Esto se fundamenta en que en el comercio de bienes y servicios de ésta categoría, los deberes de información y de consejo hacia el consumidor promueven el grado de confianza necesaria entre los usuarios y proveedores, pero sobre todo en el propio sistema nacional de defensa del consumidor.

Es de vital importancia que el consumidor informático no se vea rodeado de cláusulas ambiguas y abusivas, sino que por el contrario se le otorguen las garantías necesarias para la satisfacción de sus necesidades y más aún en esta época de la vida del hombre, en la que la integración a la sociedad de la información se ve más directamente por medio de los sistemas informáticos.

Nuestra Ley de Protección al consumidor, del año 1996, establece el principio de derecho de información al consumidor en relaciones de consumo, él mismo es de necesaria y obligatoria aplicación para asegurar al usuario la correcta salvaguarda de sus derechos.

De igual forma, la ley en cuestión establece el principio de que los contratos informáticos, en caso de alguna duda, deben interpretarse en contra del proveedor, así como la obligación del uso de términos claros y que no confundan al adquiriente. En pocas palabras, aplicabilidad de los principios de obligación y consejo.

El título II de la Ley 29 de 1996, que trata el tema de la Protección al consumidor, no ha sido reglamentado por el Ejecutivo. En estos momentos existe un borrador de reglamento al cual se le están dando las últimas revisiones para su remisión posterior al Ministerio de Comercio e Industrias. Creemos conveniente que se tomen en cuenta algunos aspectos como el de añadir algunos adjetivos que amplíen la obligación de informar de forma clara y veraz, que establece el numeral primero del artículo 31. Por ejemplo podría añadirse "... en forma cierta y objetiva, de forma detallada, eficaz y suficiente...".

De igual forma, con relación a la legibilidad de los contratos, es menester aclarar al respecto de los caracteres tipográficos, los que en otras legislaciones se han llegado a establecer en no menores a uno con ocho decimos de milímetros de altura, así como la relación entre el color de la letra y el medio en que estén soportados, el estilo o la forma de las mismas, y el espaciado entre letras y líneas.

La doctrina y jurisprudencia internacional equiparan los sistemas informáticos, con las cosas o servicios que pueden suponer un riesgo para el usuario. Creemos necesario que, siguiendo tales planteamientos, se establezca la obligatoriedad de entregar manuales sobre uso, instalación y mantenimiento en idioma español.

Finalmente, y tal como dispone la misma Ley 29, la Comisión de Libre Competencia y Asuntos del Consumidor deberá verificar de forma sistemática los textos de los contratos y garantías otorgadas por los proveedores de bienes y servicios informáticos, para evitar que los mismos contengan cláusulas abusivas. Ya que será más oneroso para el usuario tener que recurrir a las jurisdicciones respectivas a hacer valer sus derechos.

**NOTAS**

<sup>1</sup> Ley N° 7 de 13 de Abril de 1998, sobre Condiciones Generales de Contratación. BOE 89 14/04/98. Base de Datos Pública En Línea de la Universidad de Girona, España, "Área de Derecho Civil". <<http://civil.udg.es/normacivil/estatal/contract/lcgc.htm>>

<sup>2</sup> MANTILLA, Catherine. Contratos Informáticos. Ponencia del VIII Congreso Iberoamericano de Derecho e Informática, México 2000, en <<http://comunidad.derecho.org/congreso/ponencia8.html>>

<sup>3</sup> OSSORIO, Manuel. Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales. Editorial Heliasta, Buenos Aires, 1989. Página 168.

<sup>4</sup> Ley N° 7 de 13 de abril de 1998. España. Obra Citada.

<sup>5</sup> Íbid.

<sup>6</sup> Íbid.

<sup>7</sup> CORREA, Carlos, y otros. "DERECHO INFORMATICO". Editorial Depalma, 1987.

<sup>8</sup> BERGEL, Salvador Darío. "INFORMATICA Y DERECHO". Volumen 8. UNED, Centro Regional de Extremadura.

<sup>9</sup> CARRASCO, Humberto. "CONTRATOS INFORMATICOS Y LEY DEL CONSUMIDOR CHILENA". Revista Electrónica de Derecho Informático. Base de Datos en Línea, en <[http://www.publicaciones.derecho.org/redi/No.\\_15\\_-\\_Octubre\\_de\\_1999/2](http://www.publicaciones.derecho.org/redi/No._15_-_Octubre_de_1999/2)>.

---

## BIBLIOGRAFÍA

### DOCTRINA

BERGEL, Salvador Darío. "INFORMATICA Y DERECHO". Volumen 8. UNED, Centro Regional de Extremadura.

BECERRA, María del c. Defensa del Consumidor Informático. Argentina, 2000. En <<http://www.ecomder.com.ar/registr/trabajos/ponen43.htm>>.

CARRASCO, Humberto. "CONTRATOS INFORMATICOS Y LEY DEL CONSUMIDOR CHILENA". Revista Electrónica de Derecho Informático. Base de Datos en Línea, en <[http://www.publicaciones.derecho.org/redi/No.\\_15\\_-\\_Octubre\\_de\\_1999/2](http://www.publicaciones.derecho.org/redi/No._15_-_Octubre_de_1999/2)>.

Código Civil de la República de Panamá, anotado y concordado por Jorge Fábrega y Cecilio Castellero, Editora Jurídica Panameña, Panamá, 1987, 769 pág.

CORREA, Carlos, y otros. "DERECHO INFORMATICO". Editorial Depalma, 1987.

DIFERNAN, Bonifacio. Curso de Derecho civil Panameño. Tomo IV. Editorial la Antigua. 330 páginas.

MANTILLA, Catherine. Contratos Informáticos. Ponencia del VIII Congreso Iberoamericano de Derecho e Informática, México 2000, en <<http://comunidad.derecho.org/congreso/ponencia8.html>>.

MOLINA Q., Eduardo; Altmark D. Contratos Informáticos. La Etapa Precontractual. Contratos Informáticos. Universidad de Buenos Aires, 2001. Base de Datos Privada en Línea, en <<http://www.dednet.net/campus>>

OSSORIO, Manuel. Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales. Editorial Heliasta, Buenos Aires, 1989. Página 168.

Ley N° 7 de 13 de Abril de 1998, sobre Condiciones Generales de Contratación. BOE 89 14/04/98. Base de Datos Pública En Línea de la Universidad de Girona, España, "Área de Derecho Civil". <<http://civil.udg.es/normacivil/estatal/contract/lcgc.htm>>

Ley N° 29 del 1° de febrero de 1996, "Por la cual se dictan normas sobre la defensa de la competencia y se adoptan otras medidas". En <<http://www.legalinfo-panama.com/leyes>>.