

SOBRE LA CONTRATACIÓN DIGITAL: “¿NO LLEGÓ MI CORREO?”

*En los contratos digitales, no importa si el correo llegó o no.
Importa que haya podido ser recibido.*

La Cámara de Apelaciones en lo Comercial de Buenos Aires acaba de pronunciarse sobre una cuestión cada vez más frecuente en la práctica profesional: la eficacia jurídica de las comunicaciones electrónicas. Y lo hizo en términos que merecen atención mucho más allá del ámbito del derecho del consumidor ¹.

El caso se originó en la contratación digital de un plan de ahorro para la adquisición de un automóvil. Pocos días después de celebrar el contrato, la consumidora decidió ejercer su derecho legal de arrepentimiento y remitió un correo electrónico a la concesionaria comunicando su decisión de revocar la operación. La empresa negó haber recibido dicho mensaje y sostuvo que, por lo tanto, la revocación carecía de efectos jurídicos.

¿Cómo probar que un correo electrónico llegó a destino?

La cuestión planteaba una pregunta aparentemente sencilla: ¿cómo prueba una persona

que un correo electrónico llegó efectivamente a conocimiento de su destinatario?

Sin embargo, detrás de esa pregunta se escondía otra mucho más profunda: ¿es necesario acreditar el conocimiento efectivo de una comunicación o basta demostrar que el destinatario tuvo la posibilidad objetiva de conocerla?

La Cámara optó por esta segunda alternativa.

Recordó que la revocación contractual constituye una *declaración recepticia de voluntad*. En consecuencia, como toda declaración de esa naturaleza, su eficacia depende de que llegue a la esfera de cognición de su destinatario.

Pero inmediatamente aclaró que ello no significa que deba probarse una lectura efectiva del mensaje. *Basta con acreditar que el destinatario tuvo la posibilidad objetiva de tomar conocimiento de él.*

La precisión es importante.

En rigor, el problema no nació con el correo electrónico. Existe desde hace siglos.

¹ In re “Jardel S. c. Taraborelli Cars SA”, CNCom (A), Exp. 1999/2024, 13 mayo 2026; *ElDial.Express* XXV:6938, 11 junio 2026. AAF198

Supongamos que una persona envía una carta certificada a otra comunicándole la resolución de un contrato. El cartero entrega la carta en el domicilio correcto. El destinatario la recibe, la deja sobre su escritorio y nunca la abre. ¿Puede sostenerse seriamente que la comunicación produjo efectos?

La respuesta tradicional del derecho ha sido que la eficacia de una comunicación no depende de que el destinatario decida leerla, *si no de que tenga una oportunidad razonable de hacerlo*.

Las declaraciones recepticias no exigen una prueba psicológica del conocimiento efectivo. De otro modo, cualquier persona podría neutralizar los efectos de una notificación simplemente negándose a leerla. El sistema jurídico siempre ha preferido un criterio objetivo: la comunicación produce efectos cuando ingresa en la esfera normal de conocimiento del destinatario.

Lo novedoso del fallo es la aplicación de esa vieja doctrina a los medios electrónicos.

Doctrina antigua para medios nuevos.

La Cámara entendió que el correo electrónico constituye hoy uno de los medios ordinarios de comunicación comercial. Por consiguiente, una vez acreditado que el mensaje fue enviado a la dirección electrónica utilizada por la contraparte, la cuestión relevante deja de ser si fue efectivamente leído y pasa a ser si el destinatario tuvo la posibilidad razonable de acceder a él.

La diferencia entre ambos conceptos es sustancial.

Probar una lectura efectiva suele ser extremadamente difícil. Salvo que existan mecanismos específicos de confirmación, el remitente rara vez puede acreditar qué ocurrió dentro del sistema informático del receptor.

En cambio, demostrar que el mensaje fue enviado correctamente y que llegó a un ámbito donde podía ser conocido constituye una exigencia mucho más razonable y compatible con la realidad tecnológica actual.

Una enseñanza adicional.

La sentencia contiene además una segunda enseñanza.

La pericia informática confirmó que el correo había sido efectivamente enviado por la consumidora. Sin embargo, no pudo verificarse técnicamente su recepción porque la demandada no puso a disposición del perito su propio sistema de correo electrónico. Frente a ello, la Cámara sostuvo que esa circunstancia no podía jugar en perjuicio de quien había enviado el mensaje.

La solución parece difícilmente discutible.

Permitir que una parte se beneficie de la imposibilidad de producir una prueba cuya obtención dependía de su propia colaboración equivaldría a admitir una forma indirecta de obstrucción probatoria.

Dicho de otro modo: quien controla una fuente de prueba no puede luego invocar en su favor la falta de producción de esa misma prueba.

El razonamiento trasciende ampliamente el caso concreto.

Cada vez más hay contratos que se celebran mediante plataformas digitales. Cada vez más hay intimaciones se cursan por correo electrónico. Cada vez más hay relaciones jurídicas que se desarrollan íntegramente en entornos virtuales.

En ese contexto, la pregunta acerca de cuándo una comunicación electrónica produce efectos jurídicos deja de ser una cuestión téc-

nica para convertirse en un problema central del derecho privado contemporáneo.

La solución adoptada por la Cámara parece alinearse con una tendencia cada vez más visible tanto en el derecho comparado como en la práctica comercial: privilegiar criterios objetivos de cognoscibilidad antes que exigencias prácticamente imposibles de satisfacer vinculadas al conocimiento efectivo.

La diferencia puede parecer sutil, pero no lo es.

Una solución equilibrada.

Si el derecho exigiera demostrar que el destinatario leyó efectivamente cada correo electrónico, la seguridad jurídica quedaría seriamente comprometida. Bastaría con ignorar sistemáticamente las comunicaciones re-

cibidas para generar incertidumbre acerca de sus efectos.

Por el contrario, cuando el sistema considera suficiente la posibilidad objetiva de conocimiento, se preserva el equilibrio entre las partes y se evita que una de ellas pueda beneficiarse de su propia inacción.

La conclusión del fallo puede resumirse en una fórmula sencilla.

En materia de comunicaciones electrónicas, el derecho no exige probar que el destinatario leyó el mensaje. Exige demostrar que pudo razonablemente leerlo.

Y en una época en la que una parte creciente de nuestra vida jurídica transcurre detrás de una pantalla, esa diferencia puede resultar decisiva.

* * *

Dos Minutos de Doctrina es una publicación gratuita de Negri & Pueyrredon Abogados como servicio a sus clientes y amigos.

No tiene por objeto prestar asesoramiento legal sobre tema alguno.

Director responsable: Juan Javier Negri.

Más información sobre nuestros servicios puede obtenerse llamando al (54-11) 5556-8000 o por correo electrónico a np@negri.com.ar

Registro DNDA RL-2025-80561959-APN-DNDA#MJ

ISSN 3072-9173

[para ver números anteriores haga click aquí](#)