



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
Sede Lima Sur

EXPEDIENTE N° 2289-2023/PS3

RESOLUCIÓN FINAL N° 0067-2024/PS3

DENUNCIANTE : I.E.P PAPA FRANCISCO E.I.R.L.
(I.E.P PAPA FRANCISCO)
DENUNCIADO : EQUIFAX PERÚ S.A. ¹
(EQUIFAX)
MATERIAS : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
DEBER DE IDONEIDAD
ACTIVIDAD : ACTIVIDADES DE AGENCIAS DE COBRO Y AGENCIAS DE
CALIFICACIÓN CREDITICIA

Lima, 31 de enero de 2024

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N° 1 de fecha 16 de noviembre de 2023, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 (en adelante, el OPS), inició un procedimiento administrativo sancionador contra Equifax por presunta infracción a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), según lo siguiente:

SEGUNDO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en mérito a la denuncia de fecha 29 de septiembre de 2023, complementada el 14 de noviembre, presentada por I.E.P Papa Francisco E.I.R.L. contra Equifax Perú S.A. por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que se habría negado gestionar su solicitud de rescisión del Contrato de Prestación de Servicios 318022 suscrito el 11 de enero de 2023, amparándose en que no se podría efectuarlo antes del plazo establecido contractualmente (12 meses), aun cuando no se pactó ni se estableció contractualmente dicha prohibición.

2. El 28 de noviembre de 2023, la parte denunciante presentó un escrito en atención al requerimiento de información realizado a través de la resolución de imputación de cargos.
3. El 29 de noviembre de 2023, el proveedor se apersonó al presente procedimiento y señaló, entre otros aspectos, lo siguiente:
 - (i) El 11 de enero de 2023 la parte denunciante suscribió el Contrato de Prestación de Servicios N° 317883, Anexo Servicio Específico: Collector Infocorp + Cobranza (N° 318022) y Anexo Servicio Específico: Reporte de Crédito Infocorp Empresarial Plus (N° 317883), estableciéndose los términos generales del acuerdo, entre los cuales se encuentra el plazo contractual de doce (12) meses y la facultad de las partes de no renovación automática, para lo cual la parte solicitante debía comunicarlo con la anticipación debida (por lo menos 30 días de anticipación) antes del vencimiento del período anual respectivo, vencido el cual recién concluiría el contrato, conforme se aprecia de la cláusula décimo tercera del contrato y en los anexos respectivos.
 - (ii) En ese sentido, indicó que teniendo en cuenta que los servicios se contrataron con fecha 11 de enero de 2023, el plazo inicial de doce (12) meses debía cumplirse - por ambas partes- hasta el 11 de enero de 2024.
 - (iii) En el supuesto de no renovación del contrato, se procede a resolver dicho acuerdo, pero no en el momento de la solicitud de no renovación, sino al vencimiento del periodo anual

¹ RUC N° 20265681299.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
Sede Lima Sur

EXPEDIENTE N° 2289-2023/PS3

- respectivo antes indicado. Asimismo, indicó que en los anexos precitados se estableció que se rigen por lo estipulado en el contrato general, aplicándose las condiciones antes indicadas.
- (iv) Por otro lado, señaló que no se estableció en el contrato y anexos que el cliente podría resolver el acuerdo de manera unilateral y en cualquier momento, teniendo la parte denunciante conocimiento de ello, dado que aceptó las condiciones que integran el contrato, suscribiendo el referido acuerdo.
 - (v) Con relación a la atención brindada al pedido de resolución de acuerdo de la parte denunciante, señaló que procedió a dar respuesta a dicho pedido mediante correo electrónico del 4 de mayo de 2023, indicando que el plazo del contrato establecido era de doce (12) meses, por lo que se mantendría vigente hasta el mes de enero de 2024, ello de conformidad con lo pactado en dicho acuerdo. En ese sentido, señaló que no ha infringido el Código.

II. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

- 4. Este OPS considera que se debe determinar si el proveedor infringió lo dispuesto en el artículo 19° del Código.

II. ANÁLISIS DE LA CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

III.1. Supuesto por analizar: Deber de idoneidad

III.1.1 Marco Legal aplicable

- 5. El artículo 18° del Código² establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe.
- 6. Por su parte, el artículo 19° del Código³ establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.
- 7. Por su parte, el artículo 173.2 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, el TUO de la LPAG) establece que corresponde a los administrados aportar los medios probatorios que sustenten sus alegaciones. En ese sentido, y considerando lo establecido en el artículo 104° del Código, este Órgano Resolutivo considera que la carga de la prueba se distribuye de la siguiente manera:

² LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 18.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.
(...)

³ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 19°.- Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
Sede Lima Sur

EXPEDIENTE N° 2289-2023/PS3

- (i) **acreditación del defecto:** corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
- (ii) **imputación del defecto:** acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque acreditó la existencia de hechos ajenos que no le eran imputables como son el caso fortuito, fuerza mayor, hecho de terceros o por la negligencia del propio consumidor.

III.1.2. Presunta infracción por analizar: sobre la negativa para gestionar la solicitud de culminación del acuerdo

- 8. La parte denunciante manifestó que Equifax se habría negado a gestionar su solicitud de resolución del Contrato de Prestación de Servicios 318022 suscrito el 11 de enero de 2023, amparándose en que no se podría efectuarlo antes del plazo establecido contractualmente (12 meses), aun cuando no se pactó ni se estableció contractualmente dicha prohibición.
- 9. Cabe precisar que en el derecho administrativo sancionador rige el principio de presunción de veracidad, según el cual las entidades deben presumir que los documentos y declaraciones formulados por los administrados, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman⁴, salvo que exista prueba en contrario. En ese sentido, los documentos presentados por las partes se presumen válidos, considerando adicionalmente que no han sido observados por las contrapartes.
- 10. Asimismo, en atención a lo dispuesto en el artículo 197° del Código Procesal Civil, de aplicación compatible con los procedimientos administrativos, todos los medios probatorios son valorados en forma conjunta, utilizando su apreciación razonada; sin embargo, en la resolución sólo serán expresadas las valoraciones esenciales y determinantes que sustentan su decisión⁵.
- 11. Al respecto, obra en el expediente el “Contrato de Prestación de Servicios”⁶ N° 317883, “Anexo Servicio Específico: Collector Infocorp + Cobranza” (N° 318022) y “Anexo Servicio Específico: Reporte de Crédito Infocorp Empresarial Plus” (N° 317883), correspondiente al acuerdo celebrado entre I.E.P. Papa Francisco y Equifax el día 11 de enero de 2023, mediante el cual la parte interesada contrató los servicios de la empresa, **pactándose el plazo de duración del acuerdo de doce (12) meses**, el cual también resulta aplicable a los servicios adicionales contemplados en los anexos señalados.

⁴ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS

Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.7 **Principio de presunción de veracidad.** - En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma prescrita por esta Ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. Esta presunción admite prueba en contrario.

⁵ TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL

Valoración de la prueba. -

Artículo 197°. - Todos los medios probatorios son valorados por el Juez en forma conjunta, utilizando su apreciación razonada. Sin embargo, en la resolución sólo serán expresadas las valoraciones esenciales y determinantes que sustentan su decisión.

⁶ Ver foja 10 a 18 y 74 a 85 del expediente



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
Sede Lima Sur

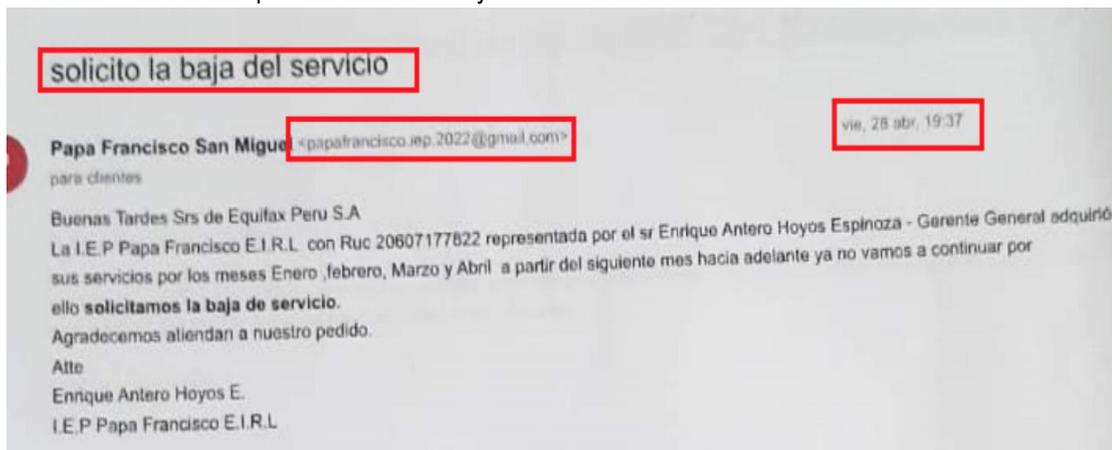
EXPEDIENTE N° 2289-2023/PS3

DÉCIMO TERCERO: PLAZO DEL CONTRATO

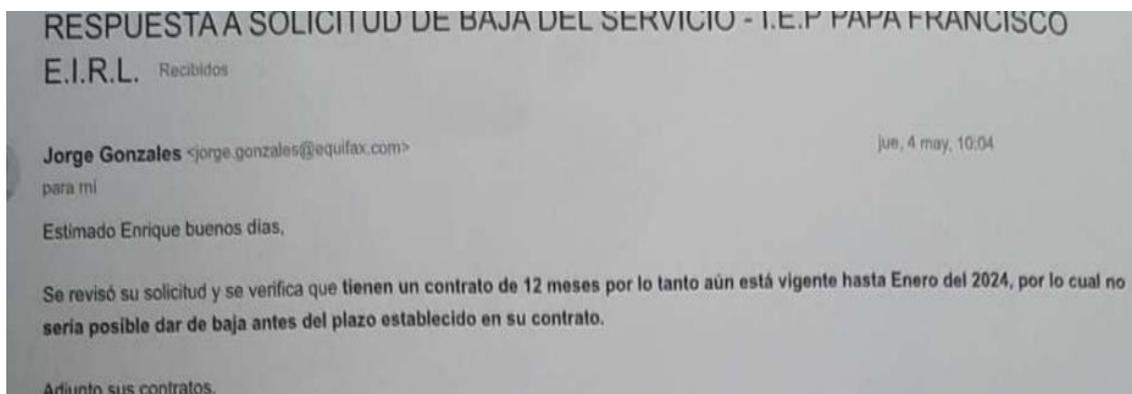
El plazo de duración del presente contrato será de doce (12) meses contados a partir de su suscripción. Al vencimiento del plazo establecido, el contrato se entenderá automáticamente renovado por el mismo plazo, pudiendo aplicarse esta renovación automática por iguales períodos en forma indefinida, salvo que cualquiera de las partes decida poner fin al contrato mediante carta remitida con una anticipación de, por lo menos, treinta (30) días calendarios a la fecha del vencimiento respectivo. En este caso, el contrato quedará resuelto a la finalización del respectivo período contractual.

En los Anexos de este Contrato podrán establecerse plazos de vigencia específicos para Los Servicios que se contraten. En este supuesto, a falta de pacto expreso en sentido contrario, el plazo contemplado en los Anexos se sujetará al mecanismo de renovación automática prevista en el párrafo anterior de esta cláusula.

12. Por otro lado, de la lectura de la referida cláusula se verifica que se acordó que se aplicaría la renovación automática del contrato, salvo que una de las partes decidiera concluir con el acuerdo, para lo cual debía remitir una carta con una anticipación no menor a treinta (30) días calendarios respecto de la fecha de vencimiento.
13. Ahora bien, obra en el expediente⁷ el correo electrónico remitido el 28 de abril de 2023, mediante el cual el denunciante solicitó concluir con el acuerdo celebrado con la empresa, indicando que ya no deseaba el servicio a partir del mes de mayo de 2023 en adelante.



14. Ante ello, el 4 de mayo de 2023 la empresa respondió la solicitud efectuada por la parte denunciante, sosteniendo que en atención a que el plazo del acuerdo era de doce (12) meses, no se podría acceder a lo petitionado (dar de baja al servicio considerando solo los meses de enero a abril).



⁷ Ver foja 18 (reverso) del expediente.



PERÚ

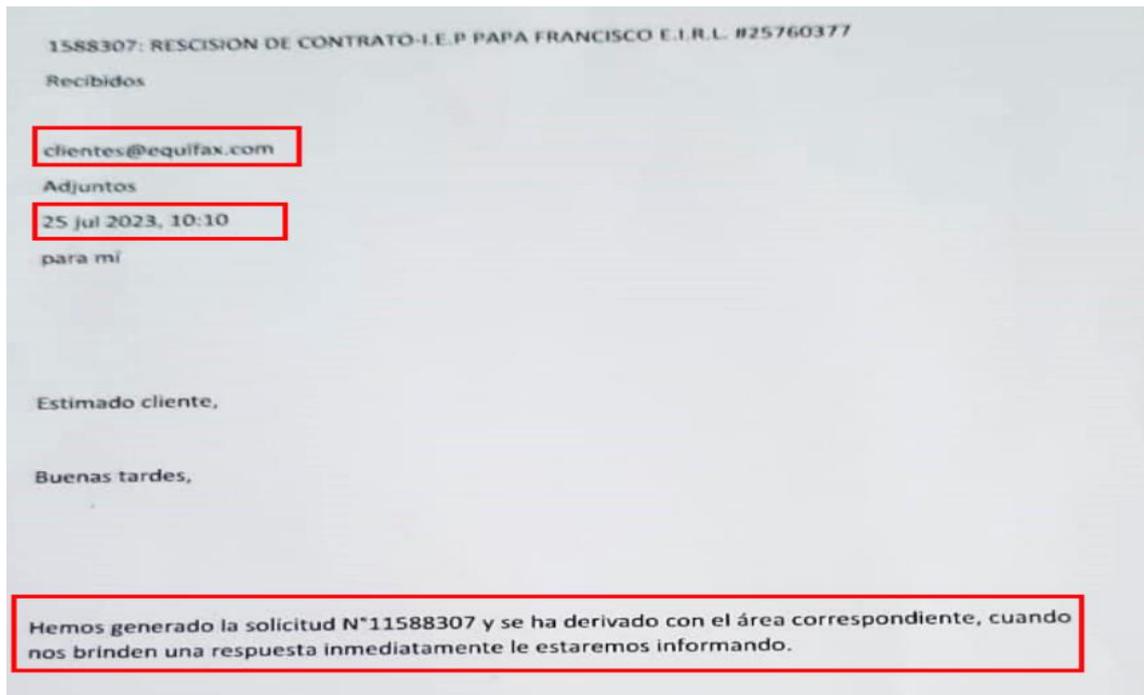
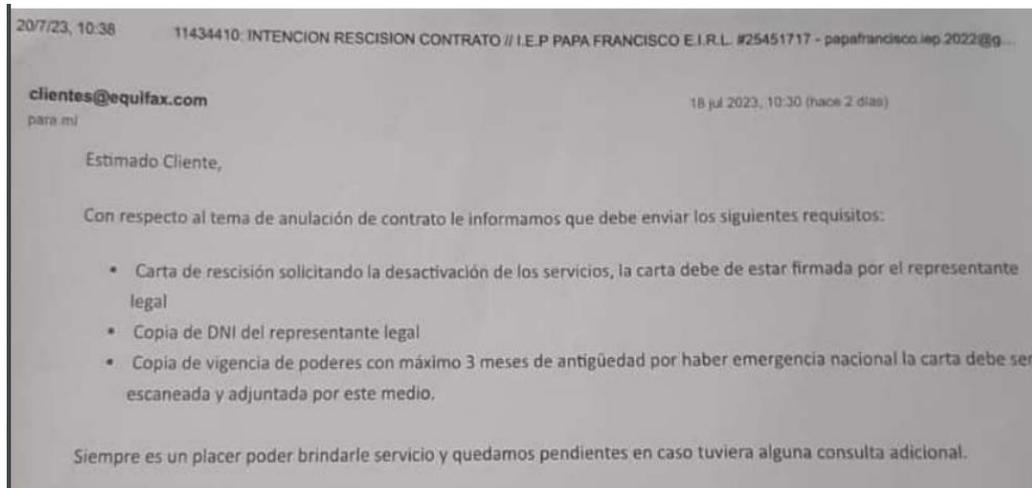
Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
Sede Lima Sur

EXPEDIENTE N° 2289-2023/PS3

15. Sin perjuicio de las comunicaciones citadas, se observa que con fecha 18 de julio de 2023 el denunciado remitió un correo electrónico en el cual indicó la documentación necesaria para proceder con la anulación del contrato, solicitud que fue finalmente registrada conforme se muestra a continuación:



16. Sobre este punto, el denunciante indicó que, pese a la solicitud de resolución del contrato, el denunciado le remitió una comunicación el 31 de agosto de 2023 vía correo electrónico, a través de la cual efectuó el cobro facturas impagas:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
Sede Lima Sur

EXPEDIENTE N° 2289-2023/PS3

23/11/23, 14:13 EQUIFAX PERU / RIESGO DE SUSPENSIÓN AGOSTO I.E.P PAPA FRANCISCO E.I.R.L. | *****7822 - papafrancisco.lep.202...

Cobranza Equifax <Cobranza.Equifax@teleperformance.co> 31 ago 2023, 10:24
para mí, bcc: pe.cobranza

Estimado cliente,

Mediante la presente, les saludamos y les informamos que nos vemos obligados a solicitar que efectúe la cancelación correspondiente a las facturas vencidas antes del CIERRE DE MES, de no recibir el pago o no se hubiera contactado con nosotros para acordar la forma de resolver el pago pendiente, sus servicios serían suspendidos y la información cargada en nuestra base de datos de morosidad INFOCORP, quedando a disposición de los Bancos, Financieras, Edpymes, ONG's, casas comerciales y empresas de servicios a nivel nacional que consultan dicha central de Riesgos.

Se adjunta estado de Cuenta de las facturas pendientes de pago:

I.E.P PAPA FRANCISCO E.I.R.L.					
N° DOCUMENTO	TIPO DOC	GLOSA	FECHA EMISION	FECHA	
821093	Invoice	LINEA 01/04/2023 30/04/2023	30-abr-23	30-may-	
821099	Invoice	COBRANZA 01/04/2023 30/04/2023	30-abr-23	30-may-	
821100	Invoice	ENTREGA 01/04/2023 30/04/2023	30-abr-23	30-may-	
829848	Invoice	COBRANZA 01/05/2023 31/05/2023	31-may-23	30-jun-2	
831443	Invoice	LINEA 01/05/2023 31/05/2023	31-may-23	30-jun-2	
833321	Invoice	ENTREGA 01/05/2023 31/05/2023	31-may-23	30-jun-2	
838925	Invoice	ENTREGA 01/06/2023 30/06/2023	30-jun-23	30-jul-2	
839135	Invoice	LINEA 01/06/2023 30/06/2023	30-jun-23	30-jul-2	
843467	Invoice	COBRANZA 01/06/2023 30/06/2023	30-jun-23	30-jul-2	

...e cancelar su deuda atrasada o alcanzar un acuerdo de pago, esta información no será ingresada en la base de datos de morosidad de INFOCORP. Si requiere mayor información sobre su deuda, sírvase a responder a este email.

17. Sobre el particular, corresponde señalar que de la revisión del contrato se evidencia que la parte denunciante sí tuvo conocimiento oportuno acerca de las condiciones señaladas en el contrato, pues brindó su conformidad sobre dichos términos, procediendo a suscribir el acuerdo, según lo señalado en la cláusula décimo sétima:

DÉCIMO SÉTIMO: FIRMA Y ACEPTACIÓN DEL CONTRATO

La firma pre-impresa de los representantes de **EQUIFAX** al final de este documento y la entrega de éste para su suscripción por parte de **EL CLIENTE** revela indubitadamente la voluntad de **EQUIFAX** de celebrar el presente Contrato en los términos establecidos en este documento. Con la suscripción del presente Contrato, **EL CLIENTE** deja constancia inequívoca de su voluntad de celebrar este Contrato en los términos establecidos en el presente documento, y declara haber recibido una copia de éste y de sus anexos.


Javier Mori Cockburn
DNI: 10218419
EQUIFAX PERÚ S.A.


NOMBRE: HOYOS ESPINOZA ENRIQUE ANTERO
CARGO: GERENTE GENERAL

18. En ese sentido, pese a que el denunciante señaló que el proveedor no estableció una prohibición de dar de baja al servicio antes del vencimiento del plazo del contrato, de lo antes citado, se evidencia que el consumidor tuvo pleno conocimiento de las condiciones aplicables y plazo de duración del contrato, así como de la posibilidad de solicitar la baja del servicio con una anticipación de 30 días calendario antes de la terminación del acuerdo, sin que ello implique que dicho acuerdo



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
Sede Lima Sur

EXPEDIENTE N° 2289-2023/PS3

quedaría sin efecto desde la solicitud, pues, como se señaló en la cláusula décimo tercera, ante la solicitud para dar fin al contrato, este quedaría resuelto al finalizar el periodo contractual estipulado en el acuerdo. Veamos:

DÉCIMO TERCERO: PLAZO DEL CONTRATO

El plazo de duración del presente contrato será de doce (12) meses contados a partir de su suscripción. Al vencimiento del plazo establecido, el contrato se entenderá automáticamente renovado por el mismo plazo, pudiendo aplicarse esta renovación automática por iguales períodos en forma indefinida, salvo que cualquiera de las partes decida poner fin al contrato mediante carta remitida con una anticipación de, por lo menos, treinta (30) días calendarios a la fecha del vencimiento respectivo. En este caso, el contrato quedará resuelto a la finalización del respectivo período contractual.

En los Anexos de este Contrato podrán establecerse plazos de vigencia específicos para Los Servicios que se contraten. En este supuesto, a falta de pacto expreso en sentido contrario, el plazo contemplado en los Anexos se sujetará al mecanismo de renovación automática prevista en el párrafo anterior de esta cláusula.

19. En esa línea, pese a que I.E.P. Papa Francisco señaló que la empresa se negó a gestionar la solicitud de resolución del contrato materia de denuncia, se evidencia de las comunicaciones remitidas por el denunciado que sí cumplió con atender los requerimientos del denunciante, pues, conforme se ha indicado anteriormente, la empresa procedió a registrar la solicitud de resolución en el mes de julio de 2023.
20. Por lo tanto, este Despacho considera que no corresponde atribuir responsabilidad al denunciado, dado que las partes tuvieron conocimiento del plazo del contrato, así como las condiciones aplicables para dar por concluido dicho acuerdo.
21. Por tal motivo, no corresponde declarar responsable a Equifax por infracción al artículo 19° del Código, conforme a lo antes desarrollado.

IV. RESOLUCIÓN

PRIMERO: Archivar el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Equifax Perú S.A. por presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, ello de acuerdo con los motivos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

SEGUNDO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 32 de la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, contra lo dispuesto por la presente jefatura procede el recurso impugnativo de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación⁸, caso contrario la resolución quedará consentida⁹.

⁸ DIRECTIVA N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 32.- Apelación

32.1. El plazo para interponer el recurso de apelación es de quince (15) días hábiles, no prorrogables, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar, conforme a lo establecido por el artículo 218 de la LPAG.
(...)

⁹ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL
Artículo 222. Acto firme



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
Sede Lima Sur

EXPEDIENTE N° 2289-2023/PS3

TERCERO: Informar a las partes que, conforme se dispone en el artículo 34 de la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁰, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso.

MARÍA GRACIELA REJAS JIMÉNEZ
Jefa
Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos
de Protección al Consumidor N° 3

Corresponde informar a los administrados que la presente **Resolución fue firmada de forma digital**, ello de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 058-2008-PCM, conforme puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF.¹¹

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

¹⁰ **DIRECTIVA N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 34.- Fin de Procedimiento

En el marco del procedimiento administrativo de protección al consumidor, las resoluciones de los órganos resolutivos que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso. En el caso de las resoluciones que impongan una multa, una vez que la resolución quede consentida, el órgano correspondiente emite una Razón de Jefatura o Constancia de Secretaría Técnica, según corresponda, y de ser el caso emite la solicitud de ejecución coactiva a la cual adjunta copia de los actuados a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva.

(...)

¹¹ **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES (DECRETO SUPREMO N° 052-2008-PCM)**
TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Del objeto

El objeto de la presente norma es regular, para los sectores público y privado, la utilización de las firmas digitales y el régimen de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica, que comprende la acreditación y supervisión de las Entidades de Certificación, las Entidades de Registro o Verificación, y los Prestadores de Servicios de Valor Añadido; de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, modificada por la Ley N° 27310, en adelante la Ley. Reconociendo la variedad de modalidades de firmas electrónicas, la diversidad de garantías que ofrecen, los diversos niveles de seguridad y la heterogeneidad de las necesidades de sus potenciales usuarios, la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica no excluye ninguna modalidad, ni combinación de modalidades de firmas electrónicas, siempre que cumplan los requisitos establecidos en el artículo 2 de la Ley.

(...)

Artículo 3.- De la validez y eficacia de la firma digital

La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita. En tal sentido, cuando la ley exija la firma de una persona, ese requisito se entenderá cumplido en relación con un documento electrónico si se utiliza una firma digital generada en el marco de la Infraestructura Oficial de la Firma Electrónica. Lo establecido en el presente artículo y las demás disposiciones del presente Reglamento no excluyen el cumplimiento de las formalidades específicas requeridas para los actos jurídicos y el otorgamiento de fe pública.