

PEDIDOS A TRAVÉS DE E-MAIL

Si un cliente le hace un pedido por e-mail y después se desdice, ¿podrá utilizar este documento como prueba de que el pedido se realizó? ¿Servirá ante los tribunales?

Si usted presenta como prueba el e-mail impreso, éste será considerado un "documento privado", de la misma manera que, por ejemplo, un fax. No obstante, eso no significa que no tenga valor como prueba, sino que será el juez el que libremente lo valore junto con las demás pruebas que haya en el procedimiento:

- De este modo, si el e-mail es la forma habitual de hacer pedidos de ese cliente y hay otros documentos o testigos que acreditan que se negociaron las condiciones de compra y entrega, es casi seguro que el juez aceptará el e-mail como prueba de que el pedido se realizó.

- Sin embargo, si el cliente alega que él no envió el e-mail y, además, nunca le había hecho un pedido antes (ni por e-mail ni por escrito), es posible que la presentación del e-mail de pedido no sea suficiente (sobre todo si usted no tuvo la precaución de generar otros documentos –intercambio de condiciones, confirmación del pedido, etc.–).

Confirme el pedido.

Genere documentos adicionales para confirmar los pedidos solicitados por teléfono o email, puede utilizar el mecanismo del e-mail certificado si piensa que puede tener problemas; Existen empresas especializadas que acreditan el contenido y el envío de los e-mails, (por ejemplo, un mail con la confirmación del pedido).