



PROYECTO DE LEY

MODIFICACIÓN LEY 25.065 – TARJETAS DE CREDITOS – IMPUGNACIÓN DE RESUMENES

ARTICULO 1: **Modifíquese** la Ley 25.065 – Tarjetas de Crédito - en su TITULO I – De las relaciones entre emisor y titular o usuario - capitulo x – Del cuestionamiento o impugnación de la liquidación o resumen por el titular -, Art. 26, el que quedará redactado de la siguiente manera:

Artículo 26. Personería. El titular puede cuestionar la liquidación dentro de los treinta (30) días de recibida, detallando claramente el error atribuido y aportando todo dato que sirva para esclarecerlo por nota simple girada al emisor.-

El cuestionamiento podrá realizarse:

a) Vía postal, mediante carta documento remitida al emisor. A los efectos de la comunicación, se tendrá como valido el domicilio del emisor correspondiente a la sucursal donde el titular solicitó el plástico y/o el de la sucursal próxima al domicilio real del titular y/o el de la casa central de la provincia donde resida el titular.

b) Personalmente, mediante la suscripción del titular de los formularios correspondientes según procedimiento interno de cada emisor, conforme principios de celeridad, gratuidad y claridad.-

c) Digitalmente, mediante procedimiento previsto en la página principal del sitio web del emisor. Para ello, deberá contener a simple vista y en el primer acceso, el link mediante el cual el titular podrá realizar la impugnación correspondiente.-

d) Telefónicamente, mediante la comunicación del titular al número de teléfono que previamente brindará el emisor a tales fines. Para tales efectos, el



emisor dispondrá de un número de teléfono exclusivo, o una opción apartada dentro de sus líneas, para que el titular pueda llevar adelante la impugnación requerida. Debiendo registrar la solicitud bajo un número identificador que se le brindará al titular para el seguimiento correspondiente y/o el ejercicio de sus derechos en su caso.-

ARTICULO 2 °: Incorpórese el inc i) al Art. 6 de la Ley 25.065 – Tarjetas de Crédito - en su TITULO I – De las relaciones entre emisor y titular o usuario - capitulo IV – Del contrato de emisión de Tarjeta de Crédito, el que quedará redactado de la siguiente manera:

Art. 6, inc i) Procedimiento, plazo y vías para realizar los cuestionamientos y/o impugnaciones a los resúmenes de consumos. En tal sentido, deberá constar en forma destacada, la página web y link específico del banco emisor, los domicilios del emisor a los efectos de las comunicaciones correspondientes, y el teléfono exclusivo donde deberá llamar el titular, como así también toda información útil para el ejercicio de dicho derecho.-

ARTICULO 3 °: A los efectos de la presente ley, el incumplimiento de lo aquí establecido será considerado una situación jurídica abusiva conforme los términos del Art. 1120 del CCYCN y una práctica abusiva conforme lo previsto en el art 37 de la ley N° 24.240.-

ARTICULO 4°: Comuníquese al Poder Ejecutivo.



FUNDAMENTOS

Señor presidente,

Según datos publicados en el mes de mayo por la Cámara Argentina de Comercio Electrónico (CACE), las ventas mediante los sistemas digitales, durante el aislamiento social preventivo y obligatorio tuvieron un crecimiento exponencial en todos los rubros.

Si bien, este avance del comercio electrónico es un proceso que viene observándose a nivel mundial, en estos últimos meses el salto ha sido vertiginoso. El cierre obligatorio de muchos comercios y la posibilidad de contagio latente en el contacto con otras personas han llevado a los consumidores a rediseñar sus hábitos, dentro de los cuales están las formas de contratación.

En Argentina por ejemplo, según lo informó Alberto Calvo, titular de la cámara aludida, se pueden definir claras etapas de mutación del consumo durante la pandemia. La primera, perfectamente identificable en las primeras tres semanas del aislamiento, donde las ventas a través de comercios online de los supermercados crecieron un 300%, y las farmacias en un 60%, en relación a las tres semanas previas al inicio de la cuarentena. Evidentemente el ciudadano intentó estoquearse de elementos de primera necesidad.

Luego de esa primera instancia, surgió un proceso de consumo distinto e identificable con la vida en casa. Donde los argentinos identificaron a los electrodomésticos, heladeras, lavarropas, planchas y otros electrónicos, como ítems de primera necesidad. En dicha oportunidad el rubro computación sufrió por ejemplo un incremento en sus ventas del 50%.-



Esta tendencia de los argentinos de volcarse, voluntaria u obligadamente, hacia el mundo digital, abarcó mucho más que solo aspectos del consumo, sino que transformó hasta detalles imperceptibles de lo cotidiano.

Así, en este nuevo mundo, la escalada del comercio electrónico es una realidad, y la digitalización de las instituciones bancarias es otra cara de la misma moneda.

Para muchos ha resultado fácil acompañar el proceso de transformación, para otros, no ha resultado tan fácil. Como es el caso de nuestros adultos mayores, los que paradójicamente más han sufrido los avatares de la pandemia, y el aislamiento sin flexibilización. Si alguien tiene duda al respecto, solo basta mirar un mes atrás, y ver como miles de ellos se amontonaron en eternas filas frente a sus bancos para cobrar sus haberes jubilatorios.-

Pero recuperando el hilo lógico planteado en cuanto a la despersonalización que ha implicado nuestra nueva realidad, el proyecto hace hincapié en el impulso que la misma le ha dado al uso de la tarjeta como método de pago, destronando al método tradicional de pago en efectivo cara a cara.

Y este uso frecuente, casi exclusivo, de la tarjeta de crédito y/o débito, nos obliga a mirar con atención las aristas de las relaciones jurídicas que nacen en su seno, puesto que detrás de ellos se encuentran ni más ni menos que derechos que la constitución nacional tutela con especial interés en su Art. 42.-

Así es, a partir de la reforma constitucional del año 94, el derecho de los consumidores y usuarios fue adoptado en nuestra carta magna, poniendo a nuestro país en la vanguardia de las legislaciones mundiales, y establece un mandato imperativo, a las autoridades de velar por proteger esos derechos, y a nosotros los legisladores, de establecer normas con procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos.

Y, sin más, es lo que hoy con esta nueva propuesta se intenta. Avanzar en la tutela de los derechos de los consumidores y usuarios, cumpliendo como dije, con un mandato constitucional.-



Para finalizar, quiero ahondar en detalles técnicos de nuestra propuesta. Y para ello, no puedo dejar de advertir que nuestra **ley de tarjetas de crédito – 25.065 -** , tampoco ha podido acompañar los cambios vertiginosos en las usanzas de la materia que regula. **Desde su sanción en 1998, el mundo ha cambiado mil veces. De hecho, internet solo tenía 3 años en Argentina.** Solo eso ya fundamenta el hecho que hoy intentemos introducir cambios tendientes a aggiornarla a los tiempos que corren.

Pero no es lo único que realmente motiva al legislador a instarla, ya que como presidente de la comisión de defensa del consumidor, el usuario y la competencia, lo que realmente se intenta es crear un marco protectorio de prevención, sobre todo de los ataques cibernéticos perpetrados contra los llamados "consumidores hipervulnerables". No es coincidencia que haya mencionado con anterioridad a nuestros queridos adultos mayores. Ellos son los que necesitan particular atención. Argentina sufrió más de 187 millones intentos de ciberataques entre enero y marzo de 2020, de acuerdo a la plataforma Fortinet, que recopila y analiza miles de incidentes de ciberseguridad a nivel global.

En definitiva, la iniciativa modifica la ley de tarjeta de crédito aludida ampliando el deber de información, a cargo del emisor de la tarjeta de crédito, al momento de celebrar el contrato de tarjeta de crédito. La que, alineándose con lo dispuesto por la ley 24240, debe ser amplia, precisa y destacada en los casos que la norma describe, en cuanto al mecanismo, tiempos, y vías para impugnar y observar los resúmenes de tarjeta de crédito con los consumos efectuados.-

En igual sentido, incluye dentro de la legislación referida, nuevos canales para impugnar y/u observar dicha documentación, haciendo de dichos canales de comunicación, un mecanismo de diversas opciones amigables y directas entre usuarios y emisores. Lo que en definitiva se traduce en vías simples para ejercer los derechos que les competen a los usuarios.-

Por último la norma es clara en cuanto las sanciones que establece, puesto que determina al incumplimiento de lo que ella establece como una



H. Cámara de Diputados de la Nación

Las Islas Malvinas, Georgias del Sur
y Sandwich del Sur son Argentinas

conducta abusiva en los términos del Nuevo Código Civil y Comercial de la Nación y la Ley de Defensa del Consumidor.-

En definitiva, en Argentina, como en gran parte del mundo esta nueva tendencia de consumo supone un gran desafío, pero a la vez una gran oportunidad. No nos hemos quedado simplemente en considerar el incremento proporcional que han tenido los consumos digitales con los ciberataques y robo de datos de las tarjetas de crédito, hemos ido más allá, hemos tomado la posta del mandato constitucional, y hemos establecido un marco preventivo, protectorio y congruente de nuevos derechos para los consumidores y usuarios.-

Por lo expresado, solicito que se acompañe a la presente ley