



CONGRESO DE LA NACIÓN
ARGENTINA

“2020 - Año del General Manuel Belgrano”

*La Honorable Cámara de Diputados y el Senado de la Nación
Sancionan con Fuerza de Ley:*

PROYECTO DE LEY

**MODIFICACIÓN DE LA LEY NACIONAL N° 24.240.- MARCO
REGULATORIO DE LA CONTRATACIÓN A DISTANCIA.-**

Artículo 1°.- Sustituyese la denominación del CAPÍTULO VII del TÍTULO I de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor por el siguiente texto: **“CAPÍTULO VII – DE LA VENTA DOMICILIARIA Y LA CONTRATACIÓN A DISTANCIA”**.

Artículo 2°.- Sustituyese el artículo 33° de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor por el siguiente texto:

Artículo 33°.- Portales de venta, subasta on line u otros. En la contratación a distancia, los operadores e intermediarios electrónicos, digitales o similares responderán por los daños ocasionados al consumidor de manera objetiva y solidaria, con fundamento en las reglas de la confianza, la conexidad contractual y por el vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, como así también por los medios empleados o por las circunstancias para su realización.

Solo se liberara total o parcialmente quien demuestre que la causa le ha sido ajena. Las causales de eximición deberán interpretarse de manera restrictiva.

Artículo 3°.- Sustituyese el artículo 34° de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor por el siguiente texto:

Artículo 34°.- Otros derechos del consumidor. En la contratación a distancia y en la venta domiciliaria, además de los derechos enunciados en las normas con las que se integra en miras de la más adecuada protección del consumidor, éstos cuentan con los derechos a:



CONGRESO DE LA NACIÓN
ARGENTINA

“2020 - Año del General Manuel Belgrano”

1. Exigir la entrega de los bienes o prestación de los servicios en un plazo máximo de treinta (30) días, a partir de la celebración del contrato, salvo acuerdo de las partes;
2. Consentir sólo de modo expreso todo pago adicional a la remuneración acordada para la obligación contractual. Si el proveedor no ha obtenido el consentimiento expreso del consumidor, este último tendrá derecho al reembolso de dicho pago, con más los intereses correspondientes por débitos indebidos;
3. Revocar la aceptación en los términos del artículo 1110 y concordantes del Código Civil y Comercial. A tal fin, si la contratación ha sido efectuada por medios electrónicos o similares, el proveedor está obligado a incorporar en el documento de venta y en el sitio web, en forma claramente visible y al primer acceso, el derecho de revocación que posee el consumidor y usuario.
4. Acceder a la jurisdicción correspondiente a su domicilio real o legal en caso de conflicto con el proveedor. La cláusula de prórroga de jurisdicción se tiene por no escrita.

Artículo 4°.- Sustituyese el título el artículo 35° de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor por el siguiente texto:

Artículo 35°.- Correo Electrónico Especial.- En la contratación a distancia y en la venta domiciliaria los proveedores de bienes y servicios que posean páginas web o similares deberán informar en sus portales y documentos de venta, bajo Declaración Jurada, N° de CUIT, Razón Social, Teléfono de contacto, domicilio legal y brindar un correo electrónico en el cual se tendrán por válidas y vinculantes las notificaciones que se cursaren al mismo, siendo plenamente eficaces todos los emplazamientos y/o comunicaciones que allí se practiquen.

Artículo 5°.- De Forma.



CONGRESO DE LA NACIÓN
ARGENTINA

“2020 - Año del General Manuel Belgrano”

FUNDAMENTOS

Sr. Presidente:

El motivo que da origen al presente proyecto de Ley es la actual situación que viven millones de argentinos en medio de la emergencia sanitaria dictada mediante el Decreto N° 260/20, el cual dispuso por el plazo de UN (1) año, la emergencia pública en materia sanitaria establecida por la Ley N° 27.541, en virtud de la pandemia declarada por la ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS) en relación con el COVID-19.

A través del Decreto N° 297/20 se estableció una medida de aislamiento social, preventivo y obligatorio, que fue prorrogada sucesivamente por los Decretos Nros. 325/20, 355/20, 408/20, y 458/20 hasta el 24 de mayo de 2020, inclusive.

El artículo 6° del citado Decreto N° 297/20 se exceptuó del cumplimiento del aislamiento social, preventivo y obligatorio y de la prohibición de circular a las personas afectadas a actividades y servicios declarados esenciales en la emergencia; estableciéndose que los desplazamientos de las personas habilitadas deben limitarse al estricto cumplimiento de dichas actividades y servicios.

Dicho aislamiento con fines preventivos produjo que, hasta tanto la situación de emergencia persista, las actividades económicas, productivas y educativas se verían reducidas con la finalidad de proteger la salud e integridad física de las personas, entre ellos la de nuestros jóvenes y adolescentes, jubilados, trabajadoras y trabajadores, etc.

Para reducir el factor de contagio del COVID-19, el Gobierno Nacional conjuntamente con los Gobiernos Provinciales y Municipales llevan adelante campañas de prevención y cuidado personal a fin de evitar futuros contagios, para lo cual se incentiva que los consumidores y usuarios efectúen sus compras en comercios habilitados de proximidad o a través del comercio electrónico.

En lo que va del aislamiento preventivo, social y obligatorio los consumidores y usuarios han modificado sus conductas de consumo de forma significativa, volcándose a la contratación por medios electrónicos o similares.



CONGRESO DE LA NACIÓN
ARGENTINA

“2020 - Año del General Manuel Belgrano”

Esto produce al mismo tiempo replantearse la legislación actual en la materia, debiéndose receptor dichos cambios a través de normas que tutelen los derechos de los consumidores y la contratación a distancia por medios electrónicos, digitales o similares.

Recientemente se ha dado que conocer en los distintos medios de comunicación nacionales como las ventas on-line se consolidan en el país, y asimismo se informa que dicha tendencia llevo para quedarse, lo cual implica normas protectorias que la regulen.

EL Diario La Nación digital informo que millones de personas debutaron realizando compras vía web en la cuarentena. De hecho, según la consultora Kantar Argentina, tres de cada diez compradores online adquirieron sus productos por primera vez con esta modalidad desde mediados de marzo "De este total, el 73% comentó que volvería a adquirir bienes y servicios a través de canales digitales", señala el estudio Covid-19 Barometer, para el que la empresa consultó a 508 personas.

"El e-commerce ya venía creciendo en Argentina, y con la situación generada por el Covid-19 se aceleró esta tendencia", explica Sebastián Corzo, que se ocupa de Marketing y Business Development en Kantar. La penetración de las compras por internet ya es tan alta -agrega- que casi no hay diferencias por segmentos sociodemográficos.

En tanto, la **Cámara Argentina de Comercio Electrónica (CACE)** informó que entre el 20 de marzo y el 8 de abril las compras en supermercados crecieron más del 300 por ciento, mientras que en farmacias el aumento fue del 60 por ciento, y en artículos de computación, más del 50 por ciento. **La facturación aumentó 56%**, que significa un promedio de transacciones diarias de \$843 millones a través de **Internet** en la Argentina. El 50% de compras se hizo mediante un dispositivo móvil, contra el 36% del 1er semestre de 2018. Asimismo, las órdenes de compra ascendieron 21%; la cantidad de productos vendidos, 7% más, con un tráfico 20% mayor; y vale destacar que el 71% del tráfico generado fue "mobile", principalmente para búsqueda y compra.

Ámbito Financiero comunica en su portal digital que en la Argentina, actualmente **la compra on line es 45% mobile** (a través de dispositivos móviles) con tendencia en aumento.



CONGRESO DE LA NACIÓN
ARGENTINA

“2020 - Año del General Manuel Belgrano”

Es en este marco de crecimiento exponencial del comercio electrónico (e-commerce) que vengo a presentar este proyecto de Ley, con la finalidad de introducir una legislación que contemple el avance de esta nueva forma de contratar y adquirir bienes y servicios a distancia, por medio de proveedores que utilizan internet y distintos medios tecnológicos para ofrecer bienes y servicios.

Para tal fin voy a resaltar que el despliegue de actividades de los ISP o Proveedores de Servicios de Internet -proveedor de acceso, proveedor de servicios de telecomunicaciones, proveedor de hosting y los buscadores o browsers de información, como por ejemplo Google- que traen aparejados riesgos para los usuarios y terceros, deben ser analizadas con fundamento en la responsabilidad objetiva en virtud del cual todo aquel que interviene en la cadena comercial, debe responder de manera objetiva salvo que pruebe la causa ajena. ***“No cabe ninguna objeción a la consagración de una responsabilidad objetiva basada en el riesgo o vicio y solidaria de los actores intervinientes en la cadena comercial frente al consumidor o usuario”*** (Fallo CNCiv. Sala J “Krum, Andrea Paola c/ Yahoo de Argentina S. R. L. y otro”, (2012), considerando XV- b).

Asimismo, el Dr. Horacio Granero que intervino como Amicus Curiae (amigo del tribunal) en la audiencia pública informativa por la causa “Rodríguez, María Belén c/ Google Inc s/ daños y perjuicios”, expuso en esa oportunidad, tratando el tema de la responsabilidad de los buscadores por la lesión a derechos personalísimos, que un elemento puede producir un daño, y ese daño tiene que cubrirlo no sólo quien lo produjo sino también aquél que ayudó a que se produjera. Planteó que si el hombre creó internet, entonces tiene que poder resguardar a la sociedad de los riesgos que pueda generarle. Es decir, “Si creo algo de lo que no puedo resguardarme, estoy creando un problema muy serio para la humanidad”. Criterio este comparto Sr. Presidente.

En este sentido, y dado que se viene avanzando cada vez con más fuerza la posibilidad de contratar servicios bajo la modalidad “online”, también es cierto y paradójico que como consumidores, parece cada vez más difícil, y casi imposible, la tarea de darles de baja o expresar un queja o reclamo.



CONGRESO DE LA NACIÓN
ARGENTINA

“2020 - Año del General Manuel Belgrano”

El problema actualmente reside en las pocas respuestas que brindan las empresas proveedoras de bienes y servicios a la hora de presentarles nuestras quejas. Según la Ley de Defensa del Consumidor (24.240), se establece que un servicio se puede dar de baja por los medios previstos en el contrato, o por el mismo medio en que fue contratado el servicio, aunque por lo general, pocas veces se cumple.

Por esa razón, el presente proyecto también contempla el deber, por parte de las empresas que realicen ofertas de bienes y servicios a través de sus portales web o similares, de constituir un correo electrónico en el cual se tendrán por válidas y vinculantes las notificaciones que se cursaren al mismo, siendo plenamente eficaces todos los emplazamientos y/o comunicaciones que allí se practiquen, dándole a los consumidores más seguridad jurídica y protección, a fin de comunicarle a las empresas sus quejas, o mismo solicitar la baja de los servicios, situaciones que hoy son muy complejas de efectivizar por parte de los usuarios.

Finalizando, Sr. Presidente ***“El Estado tiene la obligación de cuidar a los ciudadanos. El hecho de poder difundir información y generar tráfico de bienes y servicios por medios tecnológicos como internet, tiene que poder generar al mismo tiempo la suficiente capacidad jurídica de controlar esos riesgos para evitar mayores daños”***.

La crisis provocada por la irrupción de la pandemia del Coronavirus ha demostrado la indelegable presencia del Estado en asistencia a la ciudadanía, ponderándose la realidad económico-social concreta de los afectados, con especial atención a los sectores más vulnerables, con el fin legislar en pos de resguardar el derecho de estos por sobre los interés económicos de las empresas, buscándose en definitiva erradicar, a través de la aprobación del presente proyecto de ley, prácticas abusivas, cláusulas leoninas y limitaciones al deber de reparar los daños producidos a través del comercio electrónico.

Por todo lo antes dicho, solicito a las señoras diputadas y a los señores diputados, que me acompañen en la aprobación del presente proyecto de ley.-

**Diputada Nacional
María Liliana Schwindt**