



H. Cámara de Diputados de la Nación

"2020 año del General Belgrano"

PROYECTO DE LEY

**EL SENADO Y LA CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA NACIÓN ARGENTINA REUNIDOS EN CONGRESO**

SANCIONAN CON FUERZA DE LEY:

DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR. SOBRE LA PRÓRROGA DE SERVICIOS CONTRATADOS, GARANTÍAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS, POLÍTICAS DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES EN SITUACIONES DE FUERZA MAYOR

ARTÍCULO 1° — Modifíquese el ARTÍCULO 10 bis de la Ley 24.240, de "DEFENSA DEL CONSUMIDOR", por el siguiente texto:

"ARTÍCULO 10 bis. — Incumplimiento de la obligación. El incumplimiento de la oferta o del contrato por el proveedor, salvo caso fortuito o fuerza mayor, faculta al consumidor, a su libre elección a:

- a) Exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible;
- b) Aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente;
- c) Rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, sin perjuicio de los efectos producidos, considerando la integridad del contrato.

Todo ello sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan.

Ante situaciones de fuerza mayor, imprevistas e inevitables, donde por orden de las autoridades municipales, provinciales o nacionales se viera interrumpido el normal desenvolvimiento de las actividades



H. Cámara de Diputados de la Nación

"2020 año del General Belgrano"

comerciales, regirá la prórroga automática por el mismo tiempo equivalente al que no se pudo hacer uso de:

- a) Los servicios contratados;
- b) Las garantías de productos o servicios;
- c) Plazos de cambios y devoluciones.

Luego de la reapertura de las actividades, en el caso de que el consumidor no pudiera continuar haciendo uso de un servicio por razones de fuerza mayor, la empresa deberá reintegrarle el importe por el tiempo que no pudo hacer uso del mismo, sin recargos, punitivos ni gastos administrativos de ningún tipo.

Por expresa autorización de dicho consumidor, un tercero podrá efectuar cualquiera de los trámites necesarios para hacer uso del derecho a devoluciones, cambios o baja de servicios, mediante la presentación de la documentación pertinente que compruebe su identidad".

ARTÍCULO 2° — Quedan comprendidos en los alcances de la presente ley, los plazos correspondientes al "aislamiento social, preventivo y obligatorio" (dispuesto por decreto 297/2020 y sus respectivas prórrogas), en virtud de la pandemia por COVID-19, hasta la finalización del mismo que disponga el PODER EJECUTIVO NACIONAL.

ARTÍCULO 3° — Comuníquese al Poder Ejecutivo Nacional.

Dr. H. Marcelo Orrego
Diputado de la Nación

Cofirmantes: Dip. Gustavo Hein, Dip. Domingo Amaya, Dip. Juan Aicega, Dip. Gabriel Frizza, Dip. Dina Rezinovsky, Dip. Martin Grande, Dip. Felipe Álvarez, Dip. Federico Frigerio, Dip. Adriana Cáceres, Dip. Eduardo Cáceres, Dip. Jorge Enríquez, Dip. Francisco Sánchez, Dip. Antonio Stefani



H. Cámara de Diputados de la Nación

"2020 año del General Belgrano"

FUNDAMENTOS

Sr. Presidente:

En el marco de los Decretos de Necesidad y Urgencia N° Decretos N° 297 del 2020, y sus respectivas prórrogas, en virtud de la pandemia declarada por la ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS) en relación con COVID-19, se adoptaron medidas tendientes a desalentar el movimiento de la ciudadanía, y por ende, muchas empresas se vieron impedidas de brindar atención y cumplir con las demandas de sus clientes.

Las regulaciones y restricciones adoptadas con el "aislamiento social, preventivo y obligatorio" sin ninguna duda han modificado las relaciones contractuales, que pueden configurar eventos de caso fortuito o fuerza mayor.

Conforme al ARTICULO 1.730 del CODIGO CIVIL Y COMERCIAL DE LA NACION, "*Se considera caso fortuito o fuerza mayor al hecho que no ha podido ser previsto o que, habiendo sido previsto, no ha podido ser evitado. El caso fortuito o fuerza mayor exime de responsabilidad, excepto disposición en contrario...*", es decir, la pandemia podría claramente encuadrarse en este derecho.

Por eso, y ante la incertidumbre de los consumidores, se pretende con este proyecto prorrogar las garantías de los productos y/o servicios, y los plazos de cambios o devoluciones de productos adquiridos con anterioridad a la cuarentena, decretada por el PODER EJECUTIVO NACIONAL, y el ordenamiento de las diferentes fases por parte de los mandatarios provinciales.



H. Cámara de Diputados de la Nación

"2020 año del General Belgrano"

Actualmente, las asociaciones de consumidores reciben innumerables consultas referidas a, por ejemplo, si se puede exigir la devolución de la cuota de un gimnasio que permaneció cerrado, si se prorrogan las garantías de productos o si se deben reintegrar los pasajes aéreos o paquetes turísticos que no se pudieron utilizar.

En cuanto a las cadenas de gimnasios, por ejemplo, cuyas cuotas se debitan automáticamente de las tarjetas de crédito, en el caso de una reconocida empresa que cuenta con más de 90 sedes, decidió reducir un 40% la cuota de sus socios hasta el mes de agosto, para los clientes que tienen con los planes Vip Total y Vip Plus, y ofrecen clases online, pero no se pueden hacer uso de las instalaciones y servicios contratados.

En tanto, otra cadena, con más de 20 años de trayectoria y un staff de 1600 personas, publicó en su sitio web oficial una carta "COMPROMISO", donde se compromete a la compensación del 100% de los días en los que las sedes estén cerradas por orden de las autoridades competentes. "Es nuestro COMPROMISO", dice, pero mientras tanto se continúan debitando las cuotas y el cliente no puede darse de baja.

La incertidumbre de los socios por la falta de una fecha certera de reapertura y la continuidad del débito por servicios que no pueden utilizar (instalaciones, instrumentos y esquema de clases contratadas), requieren de una atención legislativa acorde a la emergencia, porque también es de comprender que la interrupción de los servicios no fue por incumplimiento de los prestadores, sino por razones de "fuerza mayor", con lo cual buscar una solución intermedia para el



H. Cámara de Diputados de la Nación

"2020 año del General Belgrano"

sostenimiento de los emprendimientos resulta razonable. Por eso se plantea con este proyecto, que se prorrogue el contrato por el tiempo equivalente al que no se pudo hacer uso del derecho.

Pero también se necesita hacer la salvedad que contemple a los grupos vulnerables, que por tiempo indeterminado no podrán volver a realizar una vida normal como la que llevaban, y aunque reabran los gimnasios, posiblemente deberán continuar con el aislamiento preventivo. Es decir, el caso fortuito o fuerza mayor puede llevar a una situación definitiva o temporal para una de las partes contractuales.

En cuanto a la garantía de los vehículos, la mayoría de las empresas ha decidido ampliar los plazos, pero cada una adoptó su propia política.

Teniendo en cuenta que la realización de los controles periódicos son condición para continuar con la vigencia de las garantías, y que por la cuarentena los talleres oficiales pertenecieron cerrados, resulta importante también contemplar en la ley estas condiciones de derecho del consumidor ante situaciones de fuerza mayor.

Según informaron las firmas Audi y BMW, cualquier inconveniente que esté estipulado dentro de la garantía se podrá realizar hasta 30 días posteriores a la finalización del período de aislamiento obligatorio, independientemente del kilometraje de la unidad. En tanto Chevrolet, amplió los periodos de servicio en 3.000 kilómetros adicionales para los mantenimientos que deben realizarse cada 10.000 kilómetros, y 3 meses adicionales para las garantías de los vehículos que estén por vencer hasta el 30 de junio inclusive. Mecanismos similares establecieron Citroën, Peugeot y DS.



H. Cámara de Diputados de la Nación

"2020 año del General Belgrano"

El grupo FCA, por su parte, contemplará para sus marcas una tolerancia por el tiempo que dure la cuarentena. Luego de ese momento se deberá coordinar un turno con el concesionario oficial para realizar los servicios que correspondan, para citar algunos ejemplos.

Por otra parte, también hay consumidores que adquirieron productos cuyos plazos de prueba habituales rigen por cierta cantidad de días, pero los comercios tuvieron que volver a cerrar por el ordenamiento de regreso a fase I en algunos distritos, lo mismo para aquellos que durante la cuarentena compraron un producto y se les vencieron los plazos de cambios.

Es decir, la pandemia por COVID-19, hizo que el consumidor tenga que adaptar rápidamente sus hábitos y sus formas de consumir, pero el tiempo de cuarentena se vuelve impredecible en virtud del avance de la pandemia. Esto se vio reflejado en el uso predominante de las plataformas online para la compra de bienes y servicios, que presentan aún vacíos legales, y si bien la Ley 24.240 defiende los derechos del consumidor, no queda claro cómo actuar ante situaciones de fuerza mayor, imprevistas e inevitables, como sucede actualmente.

El ARTICULO 10 bis. de la ley de "DEFENSA DEL CONSUMIDOR" determina sobre el Incumplimiento de la obligación que:

"El incumplimiento de la oferta o del contrato por el proveedor, salvo caso fortuito o fuerza mayor, faculta al consumidor, a su libre elección a:



H. Cámara de Diputados de la Nación

"2020 año del General Belgrano"

a) Exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible;

b) Aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente;

c) Rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, sin perjuicio de los efectos producidos, considerando la integridad del contrato.

Todo ello sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan".

Pero no define qué hacer ante una situación de "fuerza mayor" como la que se transita actualmente, por eso el objeto de este proyecto es añadir a ese artículo el siguiente texto:

"Ante situaciones de fuerza mayor, imprevistas e inevitables, donde por orden de las autoridades municipales, provinciales o nacionales se viera interrumpido el normal desenvolvimiento de las actividades comerciales, regirá la prórroga automática por el mismo tiempo equivalente al que no se pudo hacer uso de:

a) Los servicios contratados;

b) Las garantías de productos o servicios;

c) Pazos de cambios y devoluciones.

Luego de la reapertura de las actividades, en el caso de que el consumidor no pudiera continuar haciendo uso de un servicio por razones de fuerza mayor, la empresa deberá reintegrarle el importe por el tiempo que no pudo hacer uso del mismo, sin recargos, punitivos ni gastos administrativos de ningún tipo.

Por expresa autorización de dicho consumidor, un tercero podrá efectuar cualquiera de los trámites necesarios para hacer uso



H. Cámara de Diputados de la Nación

"2020 año del General Belgrano"

del derecho a devoluciones, cambios o baja de servicios, mediante la presentación de la documentación pertinente que compruebe su identidad".

Vale destacar en referencia a este último párrafo, que el Artículo 5° de la ley 24.240 dice: "Protección al Consumidor. Las cosas y servicios deben ser suministrados o prestados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios".

En cuanto a la posible prolongación de los plazos de garantías, la actual determina: "ARTICULO 16. — Prolongación del Plazo de Garantía. El tiempo durante el cual el consumidor está privado del uso de la cosa en garantía, por cualquier causa relacionada con su reparación, debe computarse como prolongación del plazo de garantía legal", pero no aclara qué hacer por cuestiones de fuerza mayor.

Por lo expuesto, es que solicito a mis pares el acompañamiento y pronto tratamiento del presente proyecto.

Dr. H. Marcelo Orrego
Diputado de la Nación

Cofirmantes: Dip. Gustavo Hein, Dip. Domingo Amaya, Dip. Juan Aicega, Dip. Gabriel Frizza, Dip. Dina Rezinovsky, Dip. Martin Grande, Dip. Felipe Álvarez, Dip. Federico Frigerio, Dip. Adriana Cáceres, Dip. Eduardo Cáceres, Dip. Jorge Enríquez, Dip. Francisco Sánchez, Dip. Antonio Stefani.