



H. Cámara de Diputados de la Nación

"2020 - Año del General Manuel Belgrano"

PROYECTO DE RESOLUCIÓN

La Cámara de Diputados de la Nación

RESUELVE:

Solicitar al Poder Ejecutivo que por intermedio del Ministerio de Desarrollo Productivo o del organismo que considere pertinente, realice una campaña de información, comunicación y difusión sobre las modalidades del comercio electrónico en el marco de los contratos de consumo, dirigida a proteger los derechos de los consumidores conforme lo dicta el art. 42 de la Constitución Nacional, el Código Civil y Comercial y la Ley de Defensa del Consumidor.

Adriana Cáceres
Hernan Berisso, Ezequiel Fernandez Langan, Mercedes Joury, Carmen Polledo, María Luján Rey.



H. Cámara de Diputados de la Nación

“2020 - Año del General Manuel Belgrano”

FUNDAMENTOS

Señor Presidente:

A través del Decreto de Necesidad y Urgencia 297/ 2020 se estableció el “aislamiento social, preventivo y obligatorio” con el fin de proteger la salud pública por la pandemia provocada por el COVID-19. De esta forma se dispuso que la única forma de poder ejercer el comercio en los rubros declarados no esenciales es el comercio electrónico. Esto ha provocado un aumento significativo de la cantidad de personas que realizan compras virtuales.

Son consumidores que no usaban habitualmente medios electrónicos para comprar y se ven obligados a hacerlo. Esta situación ha profundizado su vulnerabilidad ya que muchos de ellos no conocen la normativa existente y se ven expuestos a engaños. Algunos comercios publican ofertas de productos sin informar al consumidor la facultad de revocar la compra con caracteres destacados, como indica el Código Civil. El ejercicio de este derecho es irrenunciable y pertenece al orden público del Derecho de Consumo.

La Cámara Argentina de Comercio Electrónica, CACE, entidad civil que nuclea a más de 1100 emprendedores, pymes, empresas y grupos empresariales, informó al diario La Nación 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. Por su parte, la venta de electrodomésticos se mantuvo estable, aunque solo se entregaron los diez productos autorizados, y en indumentaria el ritmo de ventas en línea también se mantuvo en rango similares, aunque en su momento no podían entregarse los pedidos.

Las investigaciones de la CACE, indican que los encuestados declararon que aquello que no los lleva a comprar online son las demoras en las entregas y la poca variedad de medios de pago.



H. Cámara de Diputados de la Nación

“2020 - Año del General Manuel Belgrano”

Asimismo, informó que la facturación del e-commerce creció en abril un 84% en comparación con un mes promedio del primer trimestre de 2020 y que la tendencia se aceleró después del día 20 de ese mes, momento en que se permitió la venta de más electrodomésticos y productos de indumentaria y calzado. El informe, que se basó en una encuesta a 86 empresas socias de la CACE entre el 5 y el 11 de mayo, se refirió también a las quejas de algunos usuarios por la demora en la entrega de productos.

El incremento de las ventas a través del comercio electrónico trajo aparejado el aumento de los reclamos de los consumidores. La Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires advirtió que el 85% de los reclamos durante la cuarentena fueron en relación a la falta de entrega de los productos, las excesivas demoras en cumplir con los plazos de entrega pactados, la entrega de productos distintos a los solicitados, incumplimiento de ofertas y promociones publicadas y dificultades en la devolución o recambio de productos defectuosos, entre otras cuestiones.

La Secretaría de Comercio interior del Ministerio de Desarrollo Productivo informó que durante el aislamiento preventivo y obligatorio por el Covid-19, el 71% de los reclamos fueron por compras y contrataciones realizadas con modalidades a distancia, tanto on line como telefónica.

Es necesario que el comprador sepa que todas y cada una de las manifestaciones vertidas por el proveedor en la publicidad integrará el contrato electrónico de compraventa, según la Ley 24.240.

La realidad es que la mayoría de la gente no tiene conocimiento de las leyes que regulan este comercio ni tiene muchas posibilidades de aprenderlo en el corto tiempo en que tuvieron que cambiar sus costumbres debido a la cuarentena.

Ante este nivel de indefensión de los consumidores es necesario que el Estado difunda, a través de los medios de comunicación masiva, información que ayude a los consumidores a no cometer errores y prestarse a engaños en estos momentos en que no se puede realizar presencialmente compras de productos esenciales.

El artículo 42 de la Constitución Nacional “... garantiza a los consumidores en el marco de las relaciones de consumo el derecho a una información adecuada y veraz. a la



H. Cámara de Diputados de la Nación

“2020 - Año del General Manuel Belgrano”

libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo...”. En consecuencia, tanto la Ley de Defensa del Consumidor y el Código Civil y Comercial confluyen en la protección del legítimo derecho del consumidor garantizando la libertad para escoger y la equidad de las contrataciones.

Por los motivos expuestos, solicito a mis pares la pronta aprobación del presente proyecto de resolución.

Adriana Cáceres
Diputada Nacional