



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.- AMPLIACIÓN DE PLAZOS DE LA GARANTIA LEGAL PARA COSAS MUEBLES NO CONSUMIBLES. - GARANTIA CONVENCIONAL. - SERVICIO TECNICO ADECUADO. - CONSTANCIA DE REPARACIÓN. - ENTREGA DE UN BIEN SUSTITUTO DURANTE EL PLAZO DE REPARACIÓN.-

Artículo 1°- Sustitúyase el artículo 11° de la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor por el siguiente texto:

Artículo 11°. - GARANTIA LEGAL. - Los proveedores que comercialicen cosas muebles no consumibles están obligados por una garantía legal, la cual opera ya sea por defectos o vicios de cualquier índole, aunque hayan sido ostensibles o manifiestos al tiempo del contrato, cuando afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado, o su correcto funcionamiento.

La garantía legal tendrá vigencia por (1) un año cuando se trate de bienes muebles usados y por dos (2) años en los demás casos a partir de la entrega del bien, pudiendo las partes convenir un plazo mayor.

Durante la vigencia de la garantía, serán a cargo del responsable de la misma todos los gastos necesarios para el traslado y reparación de la cosa, incluso el suministro de partes y repuestos. Los proveedores tienen la obligación de garantizar un servicio técnico a los consumidores y son solidariamente responsables por su correcta y adecuada organización y prestación efectuada en el servicio post venta.

Artículo 2°- Sustitúyase el artículo 12° de la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor por el siguiente texto:

Artículo 12°. - GARANTIA CONVENCIONAL. - El otorgamiento a título gratuito u oneroso de una garantía convencional, determina que el cómputo de los plazos de caducidad previstos en el artículo 11°, comiencen a correr una vez extinguida la garantía convencional.



CONGRESO DE LA NACIÓN
ARGENTINA

Artículo 3°- Sustitúyase el artículo 13° de la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor por el siguiente texto:

Artículo 13°. - CERTIFICADO DE GARANTIA. - El certificado de garantía deberá constar por escrito o por soporte digital, a elección del consumidor, en idioma nacional, con redacción de fácil comprensión en letra legible, y contendrá como mínimo:

1. La identificación del vendedor o comercializador, fabricante, importador o distribuidor responsable de la misma. Cuando el vendedor o comercializador no notifique al fabricante o importador la entrada en vigencia de la garantía de una cosa, la misma comenzará a regir desde la fecha del documento de venta;
2. La identificación de la cosa con las especificaciones técnicas necesarias para su correcta individualización;
3. Las condiciones de uso, instalación y mantenimiento necesarias para su funcionamiento;
4. Las condiciones de validez de la garantía y su plazo de extensión;
5. Las condiciones de reparación de la cosa con especificación del lugar donde se hará efectiva. En caso de ser necesaria la notificación al fabricante o importador de la entrada en vigencia de la garantía, dicho acto estará a cargo del vendedor. La falta de notificación no libera al fabricante o importador de la responsabilidad solidaria que pudiera corresponder. Cualquier cláusula cuya redacción o interpretación contraríen las normas del presente artículo es nula y se tendrá por no escrita;
6. El precio y condiciones de pago;
7. Los costos adicionales, especificando precio final a pagar por el adquirente, si lo hubiere;
8. Plazos y condiciones de entrega en el caso de que el consumidor no retire el producto del local comercial;
9. El proveedor deberá entregar recibo y copia del instrumento o soporte respectivo.

Asimismo, los proveedores deben informar a los consumidores de manera adecuada las condiciones para el uso del servicio posterior a la comercialización del bien mueble. Las condiciones publicitadas son obligatorias para los proveedores. En caso de que la cosa deba trasladarse



CONGRESO DE LA NACIÓN
ARGENTINA

a fábrica o taller habilitado, el transporte será realizado por el responsable de la garantía, y serán a su cargo los gastos de flete y seguros y cualquier otro que deba realizarse para la ejecución del mismo. Si la cosa debiera trasladarse a fábrica o taller para efectivizar la garantía, el consumidor deberá notificar al responsable de la misma para que en el plazo de cuarenta y ocho (48) horas de recibida la comunicación realice el transporte. Ante la falta de respuesta o negativa por parte del proveedor o responsable de la garantía, el consumidor podrá efectuar el traslado por su cuenta quedando obligado el proveedor a reintegrar los importes de flete y gastos en lo que el consumidor incurrió por su incumplimiento.

Artículo 4°- Sustitúyase el artículo 14° de la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor por el siguiente texto:

Artículo 14°- GARANTIA DE SUMINISTRO DE PARTES Y REPUESTOS. - Pese a la extinción de la garantía indicada en el artículo 11°, los proveedores tienen la obligación de asegurar al consumidor el suministro de partes y repuestos, durante un lapso razonablemente esperado según la naturaleza del bien. El vendedor podrá quedar eximido cuando exceda su previsible disponibilidad.

Artículo 5°- Sustitúyase el artículo 15° de la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor por el siguiente texto:

Artículo 15°- CONSTANCIA DE REPARACIÓN EN GARANTIA. - Cuando la cosa hubiese sido reparada bajo los términos de una garantía, el garante estará obligado a entregar al consumidor una constancia de reparación en donde se indique:

1. La naturaleza de la reparación;
2. Las piezas reemplazadas o reparadas;
3. La fecha en que el consumidor le hizo entrega de la cosa;
4. La fecha de devolución de la cosa al consumidor.

Los plazos máximos para efectuar la reparación de los artefactos defectuosos, será de treinta (30) días. De ser necesario un plazo mayor, este deberá ser informado fehacientemente por el proveedor en el presupuesto de reparación. Si no se consigna un plazo mayor, se entenderá que rige el de los treinta (30) días.



CONGRESO DE LA NACIÓN
ARGENTINA

El garante de cosas muebles no registrables deberá asegurar al consumidor, la entrega de un bien sustituto de similares características que satisfaga sus necesidades por el plazo que se demore la reparación.

El tiempo durante el cual el consumidor este privado del uso de la cosa en garantía, por cualquier causa relacionada con su reparación, debe computarse como prolongación del plazo de la garantía legal o convencional.

Artículo 6°- Sustitúyase el artículo 16° de la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor por el siguiente texto:

Artículo 16°- GARANTIA POR DEFICIENCIA EN EL SERVICIO TÉCNICO.

- Si dentro de los noventa (90) días corridos siguientes a la fecha en que concluyó el servicio de reparación se evidenciaren deficiencias o defectos en el trabajo realizado, el prestador del servicio estará obligado a corregir todas las deficiencias o defectos o a reformar o a reemplazar los materiales y productos utilizados sin costo adicional de ningún tipo para el consumidor.

Se considera que el plazo comienza a correr desde que concluyó la reparación y se efectuó la entrega del producto reparado al consumidor.

La garantía sobre la prestación de servicios técnico para la reparación de cosas muebles fuera de garantía legal o convencional deberá documentarse por escrito haciendo constar:

1. La correcta individualización del trabajo realizado y las piezas utilizadas para tal fin;
2. El tiempo de vigencia de la garantía, el cual no será nunca menor a 90 días corridos, la fecha de iniciación de dicho período y las condiciones de validez de la misma;
3. La correcta individualización de la persona, empresa o entidad que la hará efectiva;
4. La fecha de entrega y de devolución de la cosa reparada al consumidor;

La falta de estos requisitos dará lugar al reintegro de lo pagado por el consumidor en concepto de reparación no satisfactoria.

Artículo 7°- Sustitúyase el artículo 17° de la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor por el siguiente texto:

Artículo 17°- REPARACIÓN INSATISFACTORIA. - La reparación es no satisfactoria cuando el servicio de reparación efectuado no permite que el bien de consumo reparado reúna las condiciones óptimas para cumplir con



CONGRESO DE LA NACIÓN
ARGENTINA

la función para la cual ha sido creado. Se entenderá que se configura el carácter no satisfactorio de la reparación cuando se verifique, algunos de los siguientes supuestos, a saber: el bien no reúne las condiciones necesarias para su uso normal; existe falta de certeza de que el uso del bien sea seguro o las reparaciones hubieran solucionado definitivamente el problema; luego de realizadas las reparaciones el bien no queda en el estado anterior a la aparición de los desperfectos; el vicio persiste a pesar de la cantidad de reparaciones, entre otros. En caso de reparación no satisfactoria en el marco de una garantía legal o convencional, y siempre que no se encuentre afectada o amenazada la seguridad del consumidor, éste tendrá derecho a optar por:

1. La sustitución de la cosa adquirida por una cosa de idéntica característica, u otra económicamente equivalente comercializada por el proveedor. En caso de procederse al cambio del bien, el plazo de la garantía legal se computa a partir de la fecha de entrega de la cosa nueva;
2. La disminución proporcional del precio;
3. Resolver el contrato, devolviendo el bien en el estado en que se encuentre a cambio de la devolución del precio pagado conforme al precio de plaza de la cosa vigente al momento de abonarse dicha suma o parte proporcional, si hubiere efectuado pagos parciales. Al respecto se aplicarán las reglas de las obligaciones de valor a fin de resguardar el crédito del consumidor. En todos los casos, la opción por parte del consumidor no impide el ejercicio de otros derechos, como la reclamación de los eventuales daños que pudieren corresponder.

La aplicación de las disposiciones precedentes no obsta a la subsistencia de la garantía legal por vicios redhibitorios.

Artículo 8°- Sustitúyase el artículo 18° de la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor por el siguiente texto:

Artículo 18°- MODALIDADES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS. - Los servicios a consumidores de cualquier naturaleza obligan a quienes los presten a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos. Si el proveedor confía en todo o en parte la ejecución de los servicios a terceros será responsable por los vicios de calidad por inadecuación en la actividad de estos últimos y responderán solidariamente por el incumplimiento de las obligaciones asumidas.



CONGRESO DE LA NACIÓN
ARGENTINA

Artículo 9°- Sustitúyase el artículo 19° de la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor por el siguiente texto:

Artículo 19°- RESCISIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS. - Los servicios por plazo determinado podrán ser rescindidos por el consumidor sin derecho del proveedor a exigir preaviso o indemnización alguna. En los casos de servicios de plazo indeterminado el consumidor podrá solicitar la baja del servicio en cualquier momento. En los casos de rescisión del mismo realizado por el consumidor, ya sea en forma personal, telefónica, electrónica o similar, queda prohibido el cobro de preaviso, mes adelantado y/o cualquier otro concepto, por parte de los prestadores de estos servicios, incluidos los servicios públicos domiciliarios.

Artículo 10°- Sustitúyase el artículo 20° de la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor por el siguiente texto:

Artículo 20°- SERVICIOS DE REPARACIÓN – MATERIALES A UTILIZAR.
- En los contratos de servicios cuyo objeto sea la reparación, mantenimiento, acondicionamiento, limpieza o cualquier otro similar, se entiende implícita la obligación a cargo del prestador del servicio de emplear materiales o productos nuevos originales y adecuados o que mantengan las especificaciones técnicas del fabricante, salvo que, respecto de estos últimos, hubiera autorización expresa por parte del consumidor. Se entenderá por materiales adecuados aquellos nuevos adaptados a la cosa de que se trate. El pacto por el que se acepta de manera expresa que los materiales o productos a emplear, no son nuevos, deberá ser redactado en forma clara, destacada y notoria. Este pacto tiene sus límites en las normas de orden público que garantizan la seguridad de los consumidores y la protección económica de sus intereses.

Artículo 11°- Sustitúyase el artículo 21° de la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor por el siguiente texto:

Artículo 21°- PRESUPUESTO DE TRABAJO. - En los supuestos contemplados en el artículo anterior, el prestador del servicio debe extender un presupuesto que contenga como mínimo los siguientes datos:

1. Nombre, domicilio y otros datos de identificación del prestador del servicio;
2. La descripción del trabajo a realizar y de los materiales a emplear;



CONGRESO DE LA NACIÓN
ARGENTINA

3. Los precios de éstos y la mano de obra;
4. El tiempo en que se realizará el trabajo;
5. El plazo para la aceptación del presupuesto;
6. Los números de inscripción en la AFIP;
7. El tiempo de vigencia de la garantía por el trabajo realizado, el cual no será nunca menor a 90 días corridos, la fecha de iniciación de dicho período y las condiciones de validez de la misma.

Artículo 12°- Sustitúyase el artículo 22° de la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor por el siguiente texto:

Artículo 22°- SUPUESTOS NO INCLUIDOS EN EL PRESUPUESTO. -

Todo servicio, tarea o empleo de material o costo adicional, que se evidencie como necesario durante la prestación del servicio y que por su naturaleza o características no pudo ser incluido en el presupuesto original, deberá ser informado al consumidor antes de su realización o utilización. Queda exceptuado de esta obligación el prestador del servicio que, por la naturaleza del mismo, no pueda interrumpirlo sin afectar su calidad o sin daño para las cosas del consumidor. El consumidor podrá eximir al prestador del servicio de la obligación de comunicarle previamente la realización de tareas o utilización de materiales no incluidos en el presupuesto manifestando su voluntad en forma expresa y, salvo imposibilidad, escribiendo de su puño y letra la cláusula respectiva.

Artículo 13°- Sustitúyase el artículo 23° de la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor por el siguiente texto:

Artículo 23°- DEFICIENCIA EN LAS MODALIDADES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS. - Si dentro de los 90 días siguientes a la fecha en que concluyo el servicio se evidencian deficiencias o defectos en el trabajo realizado, el prestador del servicio esta obligado a corregir las deficiencias o defectos o a reformar o reemplazar los materiales y productos utilizados sin costo adicional de ningún tipo para el consumidor.

Artículo 14°- Sustitúyase el artículo 24° de la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor por el siguiente texto:



CONGRESO DE LA NACIÓN
ARGENTINA

Artículo 24°- GARANTIA. - La garantía sobre la prestación de servicios de cualquier naturaleza y modalidad deberá documentarse por el prestador en forma escrita o en soporte electrónico, a elección del consumidor, debiendo constar como mínimo:

- a) La correcta individualización del trabajo realizado;
- b) El tiempo de vigencia de la garantía, la fecha de iniciación de dicho período y las condiciones de validez de la misma;
- c) La correcta individualización de la persona, empresa o entidad que la hará efectiva, CUIT, teléfono y mail de contacto.

Artículo 25°. - De forma.



CONGRESO DE LA NACIÓN
ARGENTINA

“2020 - Año del General Manuel Belgrano”

FUNDAMENTOS

Sr. Presidente:

El Artículo 42 de la CONSTITUCIÓN NACIONAL, garantiza a las y los consumidores, en el marco de las relaciones de consumo, la protección de su salud, seguridad e intereses económicos, el derecho a una información adecuada y veraz, a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno, debiendo las Autoridades proveer a la protección de esos derechos y establecer procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos.

Dicha previsión constitucional reconoce en las y los consumidores su vulnerabilidad estructural en la relación de consumo frente a los proveedores de bienes y servicios y la necesidad de que, las autoridades públicas provean a la protección de sus derechos en forma efectiva, concreta y eficaz.

El presente proyecto busca modificar y mejorar la protección de los consumidores y usuarios en la relación de consumo frente a sus proveedores, es por ello que se eleva el plazo de garantía legal, adaptando la normativa actual que dispone una garantía legal de 6 meses para cosas muebles nuevas, ampliándose el mismo a 2 años, y para cosas usadas, de 3 meses se propone elevar a 1 años la garantía legal, lo cual mejora ampliamente la protección del consumidor.

Esta modificación sustancial en los plazos tiene como referencia las Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de mayo de 1999, sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo.

Asimismo se amplía la tutela de los consumidores respecto a las modalidades, formas, información, plazos y derechos de estos en materia de servicios técnicos, reparaciones, etc. a la hora de que un producto o bien sea comercializado y adquirido por los consumidores, es así que se disponen plazos de reparación, información de los materiales utilizados, y



CONGRESO DE LA NACIÓN
ARGENTINA

otras obligaciones para los prestadores de estos servicios, entre ellas la garantía en la reparación y entrega de un bien sustituto en el caso de bienes muebles no registrables por el plazo en que el bien se encuentre en reparación, receptando así lo dispuesto en la Ley N° 5672/16 de la Ciudad de Buenos Aires.

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