



"2021 - Año de homenaje al Premio Nobel de Medicina Dr. César Milstein"

PROYECTO DE LEY

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina,
reunidos en Congreso, sancionan con fuerza de

Ley:

Artículo 1°.- Incorpórese como artículo 4 bis de la Ley N° 24.240, el siguiente texto:

ARTÍCULO 4 bis.- Detalles en las liquidaciones o facturas. El proveedor deberá hacer constar, en los resúmenes bancarios y de tarjetas de crédito, liquidaciones de deudas, facturas de productos o servicios, incluso las de servicios públicos, tickets de compra, presupuestos, remitos y comprobantes de cualquier naturaleza que se entreguen a consumidores o usuarios, respetando las condiciones indicadas en el artículo 4, la razón social o denominación de fantasía del beneficiario del respectivo cobro, cargo o concepto, así como la precisa identificación de su causa. La utilización de abreviaturas sólo se admitirá cuando sea necesaria por razones de espacio, debiendo ser fácilmente comprensibles para sus destinatarios sin que puedan dar lugar a equívocos sobre el tipo de bien, características o naturaleza, su cantidad o precio. En ningún caso se admitirán códigos numéricos como única forma de individualización o la remisión a normas sin un sumario explicativo de su contenido. Cuando se apliquen promociones, descuentos, bonificaciones o beneficios, deberán ser fácilmente identificables y comprensibles en el documento que se entregue.

Artículo 2°.- Comuníquese al Poder Ejecutivo.



"2021 - Año de homenaje al Premio Nobel de Medicina Dr. César Milstein"

FUNDAMENTOS

Señor presidente.

Es sabido que la falta de información o las dificultades para su comprensión, son factores determinantes de la vulnerabilidad de las personas en las relaciones de consumo. Consecuentemente, el derecho de las y los consumidores de acceder a información veraz, detallada, comprensible y gratuita, es una de las bases estructurales de toda la normativa protectoria en la materia.

La información que los proveedores deben suministrar a las y los consumidores y usuarios, es una de las manifestaciones del deber general de buena fe y transparencia que, en el amplio escenario de las relaciones de consumo, constituye un imperativo con robustas raíces en la propia Constitución Nacional (art. 42) y en la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor de orden público (cf. art. 65), que lo recepta en varios de sus preceptos, ya como carga general en cabeza de los proveedores (art. 4), o bien como obligación específica en relación a diferentes tipos de vínculos (servicios públicos, contratos a distancia, contratos de crédito y de financiación, etcétera). A la vez, el deber de información se encuentra receptado en otras normas o marcos normativos especiales y generales que integran el estatuto protectorio, entre ellas los marcos regulatorios de servicios públicos, la normativa destinada a entidades financieras y el propio Código Civil y Comercial de la Nación (arts. 1100 ss. y ccs., 1388 y ccs del CCCN).

El presente proyecto de modificación a la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor, tiene como principal objetivo robustecer y clarificar el derecho de acceso a información precisa y comprensible por parte de las y los consumidores y usuarios, no solamente en relación a los productos y servicios que se comercialicen y a las condiciones de su comercialización, aspectos hoy ya comprendidos en el texto legal vigente (ver arts. 4 de la Ley 24.240 y 1100 del CCCN), sino también asegurar la cabal comprensión de todo documento que se les extienda, cualquiera sea el soporte del mismo, como constancia de conceptos, cargos o erogaciones que deban afrontar.

Ya sea que se trate de información exigible según las normas impositivas o fiscales (facturas y tickets), por la normativa financiera (movimientos de



"2021 - Año de homenaje al Premio Nobel de Medicina Dr. César Milstein"

cuentas bancarias, resúmenes de tarjetas de crédito, etcétera), por las normas específicas que regulan determinadas actividades (vgr. pólizas de seguros, planes de ahorro, servicios públicos, servicios de telecomunicaciones, entre otras), o bien derivada de las normas generales o específicas de la propia Ley 24.240 y sus normas complementarias tal lo ejemplificado antes, en todos los casos deberá indicarse, con el mayor detalle y claridad, la identificación de los responsables, beneficiarios o acreedores de esos conceptos, así como detallarse adecuadamente los cargos o conceptos facturados, liquidados o presupuestados, de modo de asegurar su correcta comprensión y valoración por parte de las y los destinatarios de esa información.

Es habitual apreciar en la práctica cotidiana, la entrega por parte de proveedores de documentos o comprobantes con información absolutamente crítica respecto de los servicios o productos adquiridos o consumidos (vgr. un ticket de supermercado en el cual se los individualiza mediante abreviaturas o códigos incomprensibles; o en el que no se explica de qué modo se aplicó un descuento o beneficio promocionado), o en el que directamente no se identifica, o se lo hace en forma insuficiente, quién es el proveedor beneficiario de determinado cobro (situación frecuente en los resúmenes bancarios o liquidaciones de tarjetas de crédito, entre otras).

Las situaciones ejemplificadas, entre muchas otras posibles, generan múltiples dificultades para los y las destinatarios de la información, ya que no podrán controlar la eventual existencia de errores, abusos o engaños, e incluso en muchos casos, siquiera podrán conocer la identidad del proveedor responsable, dificultando a la vez el desconocimiento de cargos ilegítimos o la realización de los reclamos, denuncias o acciones que eventualmente correspondan.

La modificación normativa propuesta contribuirá a una mayor operatividad y exigibilidad del derecho a la información de las y los consumidores y usuarios, favorecerá la transparencia y la confianza en las relaciones de consumo, y facilitará el control y reclamación ante errores o abusos.

Por estos motivos es que solicito a mis pares, den tratamiento y sanción al texto de reforma que se pone a su consideración.