

El Senado y la Cámara de Diputados ...

## **RELACIONES DE CONSUMO – CERTIFICADO DE BAJA DE SERVICIOS**

**ARTÍCULO 1°.** - Las personas jurídicas privadas que presten servicios de medicina prepaga, telefonía móvil, televisión por cable y/o internet; deberán entregar a sus consumidores o usuarios que soliciten la cancelación o rescisión del respectivo servicio o relación de consumo, el correspondiente Certificado de Baja de Servicio.

**ARTÍCULO 2°.** - Todo consumidor o usuario tendrá derecho a ser atendido en forma personal con motivo o en ocasión de comunicar y tramitar la cancelación del correspondiente servicio. Cuando la contratación del servicio haya sido realizada en forma no presencial, sea de manera epistolar, telefónica, electrónica, digital o por cualquier otro medio, el vínculo contractual podrá ser rescindido -a elección del consumidor o usuario- mediante el mismo medio utilizado para contraerlo.

**ARTÍCULO 3°.** - El Certificado de Baja de Servicio deberá ser enviado sin cargo al domicilio que indique el consumidor o usuario dentro de las setenta y dos (72) horas posteriores a la fecha de recepción de la pertinente comunicación de rescisión de la relación contractual. Si la solicitud de cancelación del servicio fuera realizada en forma personal, el Certificado de Baja de Servicio deberá ser entregado en el mismo momento en que se efectúa el correspondiente trámite.

**ARTICULO 4°.** - Las personas obligadas en virtud del artículo 1° de la presente Ley, deberán exhibir en todas sus oficinas o centros de atención al público, una cartelera en lugar visible y fácilmente legible, conteniendo la siguiente leyenda: "Señor Usuario: ante la solicitud de cancelación del servicio, Ud. tiene derecho a ser atendido en forma personal y a exigir la entrega del correspondiente Certificado de Baja de Servicio".

**ARTICULO 5°.** - Las disposiciones de esta ley se integran con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo, en particular a la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor y a la Ley N° 22.802 de Lealtad Comercial o, las que en el futuro las modifiquen o reemplacen.

**ARTICULO 6°.** - La Secretaría de Comercio Interior dependiente del Ministerio de Desarrollo Productivo, será la autoridad nacional de aplicación de esta ley. La Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las provincias actuarán como autoridades locales de aplicación ejerciendo el control, vigilancia y juzgamiento en el cumplimiento de esta ley y de sus normas reglamentarias respecto de las presuntas infracciones cometidas en sus respectivas jurisdicciones.

**ARTICULO 7°.** - La autoridad nacional de aplicación, sin perjuicio de las facultades que son competencia de las autoridades locales de aplicación referidas en el artículo 6 de esta ley, podrá actuar concurrentemente en el control y vigilancia en el cumplimiento de la presente ley.

**ARTICULO 8°.** - Comuníquese al Poder Ejecutivo.

Autor

BERHONGARAY, Martín Antonio

## **FUNDAMENTOS**

### **Sr. Presidente:**

La presente iniciativa viene a afianzar el espíritu protector hacia los derechos de los consumidores y usuarios, complementando así lo normado por las leyes N° 24.240 de Defensa del Consumidor y N° 22.802 de Lealtad Comercial.

En efecto, la tutela de los derechos del consumidor y usuario, jerarquizada constitucionalmente, debe traducirse en normas concretas que garanticen el efectivo ejercicio y goce de tales prerrogativas.

Especial relevancia en la materia corresponde asignar a la reforma constitucional de 1994, modificación que receptó en su artículo 42 muchos de los principios consagrados por la Ley N° 24.240 (Régimen Legal de Defensa del Consumidor).

El citado artículo 42 de la Constitución Nacional prescribe que los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno.

Diversos tratados internacionales incorporados con jerarquía supralegal por la reforma constitucional de 1994, reforzaron la tutela de los citados derechos, entre ellos, la Declaración Universal de Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales que refiere a la "dignidad inherente a la persona humana", la Convención Americana de Derechos Humanos, la Carta Europea de Protección a los Consumidores, etc.

En igual dirección, el panorama del derecho constitucional comparado y particularmente el de Europa, muestra una clara coincidencia en orden a esta tutela del consumidor y a reconocer la competencia concurrente entre el ámbito nacional y local especialmente en lo atinente a la regulación de los procedimientos de prevención y de solución de conflictos en una relación de consumo. Solo para citar algunos de dichos ejemplos, vale recordar que el art. 74 de la Ley Fundamental de Bonn de 1949 (ya desde la reforma del año 1969) estableció la competencia concurrente entre la Federación y los Estados para dictar leyes sobre esta cuestión.

Pese a ello, lo cierto es que las oficinas destinadas a la recepción de los reclamos de consumidores y usuarios, a diario reciben numerosas quejas producto de los inconvenientes que deben sortear quienes pretenden dar de baja a un servicio oportunamente contratado. Resulta llamativamente frecuente la imposición de trabas y obstáculos burocráticos que dificultan tal cometido que incluyen, en casos, la tarea de llamar a números telefónicos atendidos por operadores automáticos.

Cuando ello ocurre, claramente se incumple el postulado constitucional que garantiza al usuario "el principio de reciprocidad en el trato", concepto que necesariamente debe extenderse a toda la relación de consumo.

La presente iniciativa legislativa contempla una vía de concreción del mentado principio de efectiva tutela de los "nuevos derechos del consumidor", al establecer que la solicitud de baja del servicio deba ser factible de realizarse por el mismo medio por el cual oportunamente se lo contrató. Es decir, debe asistir el derecho a quien efectuó la contratación en forma personal, telefónica, vía correo electrónico o página web, de rescindir la relación contractual por idéntica vía; y no así por el "único procedimiento" puesto a disposición por la empresa prestataria, que normalmente es la vía telefónica.

Ahora bien, no sólo deben facilitarse los medios para proceder a la rescisión del vínculo jurídico, sino que, además debe garantizarse la obtención de la debida constancia de la solicitud de la baja, expedida por la empresa prestataria del servicio contratado. Ello constituye una forma de salvaguardar los derechos del usuario, brindándole la posibilidad de contar con un documento probatorio que le facilitará cualquier eventual reclamo en caso que la prestadora no efectivice luego la baja y/o se continúen devengando costos por un servicio ya cancelado.

En caso en que el consumidor opte por efectuar la baja personalmente, en el momento que abandona las oficinas o centro de atención de la empresa prestadora, ya podrá llevar consigo la referida constancia; mientras que en el supuesto que la solicitud la formalice por una vía no presencial, la prestataria deberá remitirle al domicilio que el consumidor indique, el Certificado de Baja de Servicio en un plazo máximo de 72 hs.

Además, no basta con establecer derechos protectorios. Resulta indispensable también que los consumidores y usuarios los conozcan para poder luego exigirlos. Por ello deben ser anunciados mediante la exhibición de un cartel, que –en forma clara y legible- contenga la obligación de estas empresas, de entregar el correspondiente Certificado de Baja de Servicio y a ser atendido en forma personal.

Por las consideraciones expuestas y porque el principio constitucional de protección de los derechos del consumidor requiere del resto del ordenamiento jurídico -tanto nacional como provincial-, la sanción de normas que tornen efectiva dicha tutela, solicito de los demás señoras y señores diputados el voto favorable de la presente iniciativa.

Autor

BERHONGARAY, Martín Antonio