El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación sancionan con fuerza de ley...

DOMICILIO ELECTRÓNICO EN EL AMBITO DEL DERECHO DE USUARIOS Y CONSUMIDORES. MODIFICACION LEY 24.240

Artículo 1º: Modificase el artículo 8º de la ley 24.240 el que quedará redactado de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 8º — Efectos de la publicidad. Las precisiones formuladas en la publicidad o en anuncios, prospectos, circulares u otros medios de difusión se tienen por incluidas en el contrato con el consumidor y obligan al oferente.

En los casos en que las ofertas de bienes y servicios se realicen mediante el sistema de compras telefónicas, por catálogos o por correos, publicados por cualquier medio de comunicación, deberá figurar el nombre, domicilio postal y electrónico y número de CUIT del oferente "

Artículo 2º: Modificase el artículo 10 de la ley 24.240 el que quedará redactado de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 10**.** — Contenido del documento de venta. En el documento que se extienda por la venta de cosas muebles o inmuebles, sin perjuicio de la información exigida por otras leyes o normas, deberá constar:

a) La descripción y especificación del bien.

b) Nombre**,** domicilio postal y electrónico del vendedor.

c) Nombre, domicilio del fabricante, distribuidor o importador cuando corresponda.

d) La mención de las características de la garantía conforme a lo establecido en esta ley.

e) Plazos y condiciones de entrega.

f) El precio y condiciones de pago.

g) Los costos adicionales, especificando precio final a pagar por el adquirente.

La redacción debe ser hecha en idioma castellano, en forma completa, clara y fácilmente legible, sin reenvíos a textos o documentos que no se entreguen previa

o simultáneamente. Cuando se incluyan cláusulas adicionales a las aquí indicadas o exigibles en virtud de lo previsto en esta ley, aquellas deberán ser escritas en letra destacada y suscritas por ambas partes.

Deben redactarse tantos ejemplares como partes integren la relación contractual y suscribirse a un solo efecto.

Un ejemplar original debe ser entregado al consumidor.

La reglamentación establecerá modalidades más simples cuando la índole del bien objeto de la contratación así lo determine, siempre que asegure la finalidad perseguida en esta ley."

Artículo 3º: Modifícase el artículo 21 de la ley 24.240 el que quedará redactado de la siguiente manera

"ARTICULO 21. — Presupuesto. En los supuestos contemplados en el artículo anterior, el prestador del servicio debe extender un presupuesto que contenga como mínimo los siguientes datos:

a) Nombre, domicilio postal y electrónico y otros datos de identificación del prestador del servicio;

b) La descripción del trabajo a realizar;

c) Una descripción detallada de los materiales a emplear.

d) Los precios de éstos y la mano de obra;

e) El tiempo en que se realizará el trabajo;

f) Si otorga o no garantía y en su caso, el alcance y duración de ésta;

g) El plazo para la aceptación del presupuesto;

h) Los números de inscripción en la Dirección General Impositiva y en el Sistema Previsional."

Artículo 4º: Modifícase el artículo 33 de la ley 24.240 el que quedará redactado de la siguiente manera:

"ARTICULO 33. — Venta por Correspondencia y Otras. Es aquella en que la propuesta se efectúa por medio postal, telecomunicaciones, electrónico o similar y la respuesta a la misma se realiza por iguales medios.

No se permitirá la publicación del número postal como domicilio.

Los proveedores de bienes y servicios y los consumidores y usuarios que opten por utilizar el medio de comunicación electrónico, deberán constituir un domicilio electrónico, en el que se tendrán por eficaces todas las notificaciones, comunicaciones y emplazamientos que allí se dirijan."

Artículo 5º: Modifícase el artículo 45 de la ley 24.240 el que quedará redactado de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 45. — Actuaciones Administrativas. La autoridad nacional de aplicación iniciará actuaciones administrativas en caso de presuntas infracciones a las disposiciones de la presente ley, sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten, de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de los consumidores.

Previa instancia conciliatoria, se procederá a labrar acta en la que se dejará constancia del hecho denunciado o verificado y de la disposición presuntamente infringida.

En la misma acta se dispondrá agregar la documentación acompañada y citar al presunto infractor para que, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, presente por escrito su descargo y ofrezca las pruebas que hacen a su derecho.

Si se tratare de un acta de inspección, en que fuere necesaria una comprobación técnica posterior a los efectos de la determinación de la presunta infracción y que resultare positiva, se procederá a notificar al presunto responsable la infracción verificada, intimándolo para que en el plazo de cinco (5) días hábiles presente por escrito su descargo. En su primera presentación, el presunto infractor deberá constituir domicilio y acreditar personería**.** Deberá además, constituir domicilio electrónico a efectos de darle traslado de los demás actos procesales durante la sustanciación del procedimiento.

Una vez constituido el domicilio electrónico, serán plenamente válidas y eficaces las notificaciones de los reclamos que con posterioridad pudieran iniciarse en el marco de la presente ley.

Cuando no acredite personería se le intimará para que en el término de cinco (5) días hábiles subsane la omisión bajo apercibimiento de tenerlo por no presentado.

La constancia del acta labrada conforme a lo previsto en este artículo, así como las comprobaciones técnicas que se dispusieren, constituirán prueba suficiente de los hechos así comprobados, salvo en los casos en que resulten desvirtuados por otras pruebas.

Las pruebas se admitirán solamente en casos de existir hechos controvertidos y siempre que no resulten manifiestamente inconducentes. Contra la resolución que deniegue medidas de prueba sólo se concederá el recurso de reconsideración. La prueba deberá producirse entre el término de diez (10) días hábiles, prorrogables cuando haya causas justificadas, teniéndose por desistidas aquellas no producidas dentro de dicho plazo por causa imputable al infractor.

En el acta prevista en el presente artículo, así como en cualquier momento durante la tramitación del sumario, la autoridad de aplicación podrá ordenar como medida preventiva el cese de la conducta que se reputa en violación de esta ley y sus reglamentaciones.

Concluidas las diligencias sumariales, se dictará la resolución definitiva dentro del término de veinte (20) días hábiles.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente artículo, la autoridad de aplicación gozará de la mayor aptitud para disponer medidas técnicas, admitir pruebas o dictar medidas de no innovar.

Contra los actos administrativos que dispongan sanciones se podrá recurrir por ante la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal, o ante las cámaras federales de apelaciones con asiento en las provincias, según corresponda de acuerdo al lugar de comisión del hecho.

El recurso deberá interponerse ante la misma autoridad que dictó la resolución, dentro de los diez (10) días hábiles de notificada y será concedido en relación y con efecto suspensivo, excepto cuando se hubieran denegado medidas de prueba, en que será concedido libremente.

Las provincias, dictarán las normas referidas a la actuación de las autoridades administrativas locales, estableciendo un régimen de procedimiento en forma compatible con el de sus respectivas constituciones."

Artículo 6º: Comuníquese al Poder Ejecutivo Nacional.

LUCAS J. GODOY

FUNDAMENTOS

Señor Presidente:

La ley 24.240 trata de compensar en el plano jurídico, mediante la concesión de una serie de prerrogativas especiales al consumidor, la desigualdad que existe de hecho entre esas dos partes.

Entre las herramientas que la normativa proporciona al consumidor para lograr ese propósito, cabe destacar especialmente la consagración de un deber de información riguroso en cabeza de los proveedores de bienes y servicios, que abarca tanto el período precontractual como el contractual (art. 4); un sistema de protección precontractual y contractual que tutela al adquirente de bienes o servicios respecto de la publicidad que realiza el proveedor (art. 8), la oferta (art. 7), las cláusulas abusivas (arts. 37 y ss.), entre otras.

En este sentido, el presente proyecto lo que pretende, es poner en cabeza de los proveedores de bienes y servicios, la obligatoriedad de constituir domicilio electrónico precisamente en oportunidad de dar a publicidad u ofertar un determinado bien o servicio, en la etapa precontractual y contractual de la relación de consumo. Luego, también proponemos la obligatoriedad del mismo en la etapa del reclamo administrativo, si bien, sobre este último punto se ha avanzado en varias jurisdicciones.

La constitución del mismo, será obligatoria para el/los proveedor/res evitando así un carácter facultativo que implicaría medidas dilatorias.

Se entiende por Domicilio Electrónico a un sitio informático, personalizado, válido, obligatorio y de acceso público que será registrado por proveedores y/o representantes, para la entrega o recepción de comunicaciones de cualquier naturaleza, en cual serán válidas y plenamente eficaces todas las notificaciones, emplazamientos y comunicaciones que le formulen los organismos administrativos y particulares usuarios o consumidores.

Cabe resaltar del concepto descripto, que el domicilio electrónico, no se reduce a una casilla de correo sino, que por el contrario, refiere a cualquier medio electrónico que resulte eficiente para recibir notificaciones.

La implementación de la medida coadyuvará a un adecuado tratamiento del reclamo iniciado por consumidores/usuarios, y así mismo, respetará un adecuado proceso a la otra parte interviniente en él.

En 2020, la ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS), declaró el brote del nuevo coronavirus como una pandemia. Así fue que nos encontramos ante una crisis sanitaria y social, y para ello fue necesario tomar medidas, a fin de mitigar la propagación del virus.

Como consecuencia de la Pandemia de Covid 19, se contemplaron medidas de aislamiento social, *Mediante el Decreto N° 297/20, se dispuso el "aislamiento social, preventivo y obligatorio" (ASPO) a través de los Decretos Nros. 325/20, 355/20, 408/20, 459/20 y 493/20*, para evitar la propagación del virus. Dichas medidas repercutieron en todas las dinámicas de la sociedad y obligó, el contexto, a un proceso de cambio y modernización para garantizar la debida prestación de justicia y atención a reclamos administrativos.

Si bien, los cambios se vieron impulsados por una situación de pandemia, resultó sumamente útil para la revisión de formas de administración de justicia y atención administrativa . Así fue que se observó la necesidad de revisar modelos que estaban siendo obsoletos para el momento digitalizado en el que vivimos.

Resulta lógico también, seguir las directivas del artículo 75 del Código Civil y Comercial, modificado por la ley 27.551, donde se contempla la constitución de Domicilio electrónico y que en él, se tendrán como eficaces todas las notificaciones, comunicaciones y emplazamientos que allí se dirijan.

En este sentido, la constitución de un domicilio electrónico por parte del proveedor configura una prerrogativa reconocida al consumidor, con el objeto de facilitar la comunicación y dirigir reclamos originados en la relación de consumo.

Hoy sigue siendo un obstáculo notificar por domicilio electrónico, a pesar del contexto pandémico que nos tocó atravesar, en atención a ello es que se propone la modificación del artículo 8, 10, 21, 33 y 45 de la ley 24240, estableciendo que en las nuevas redacciones se deberá garantizar la constitución de domicilio electrónico a los efectos de brindar un intercambio de comunicaciones entre las partes y poder dar traslado, ante el inicio de actuaciones administrativas por parte de usuarios y consumidores, en caso de presuntas infracciones a las disposiciones de la presente ley 24.240 y contemplar que luego de constituido el domicilio electrónico, serán válidas todas las posteriores notificaciones.

En concordancia con lo expuesto, solicito me acompañen en la sanción del presente proyecto.

LUCAS J. GODOY