



*"2024- Año de la Defensa de la Vida, la Libertad y la Propiedad"*

## PROYECTO DE LEY

El Senado y Cámara de Diputados...,

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

**Artículo 2°.-** Todo consumidor o usuario tendrá el derecho a recibir atención de manera personalizada al momento de comunicar y gestionar la cancelación del servicio correspondiente. En caso de que la contratación del servicio se haya efectuado de manera no presencial, ya sea por correspondencia, vía telefónica, electrónica, digital o cualquier otro medio, el contrato podrá ser terminado -según la elección del consumidor o usuario- a través del mismo canal utilizado para su formalización.

**Artículo 3°.-** El Certificado de Baja de Servicio deberá ser expedido sin costo alguno al domicilio que especifique el consumidor o usuario en un plazo máximo de setenta y dos (72) horas después de la comunicación correspondiente sobre la disolución del vínculo contractual. Si la solicitud de cancelación del servicio se realizara en persona, el Certificado de Baja de Servicio deberá ser entregado en el momento en que se lleva a cabo el trámite respectivo.

**Artículo 4°.-** Las personas obligadas conforme al artículo 1° de esta Ley, deberán mostrar en todas sus instalaciones o puntos de atención al cliente, un letrero ubicado en un sitio visible y de fácil lectura, conteniendo siguiente mensaje: "Señor Usuario: frente a su solicitud de cancelación del servicio, tiene derecho a ser atendido de manera personal y a requerir la entrega del correspondiente Certificado de Baja de Servicio".

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

**Artículo 6°.-** La Secretaría de Industria y Comercio dependiente del Ministerio de Economía, será la autoridad nacional de aplicación de esta ley La Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las provincias fungirán como entidades locales encargadas de la aplicación llevando a cabo la supervisión, fiscalización y sanción del cumplimiento de esta ley y de sus normas



*"2024- Año de la Defensa de la Vida, la Libertad y la Propiedad"*

reglamentarias en relación a presuntas infracciones cometidas en sus respectivas jurisdicciones.

**Artículo 7°.-** La autoridad nacional encargada de la aplicación, sin menoscabo de las atribuciones que corresponden a las entidades locales mencionadas en el artículo 6° de esta ley, tendrá la potestad de intervenir de manera simultánea en la supervisión y fiscalización del cumplimiento de la presente normativa.

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

**Emiliano R. Estrada**



*"2024- Año de la Defensa de la Vida, la Libertad y la Propiedad"*

## **FUNDAMENTOS**

Sr. presidente:

Esta iniciativa tiene por objeto la consolidación del sentido protector de los derechos de los consumidores y usuarios, complementando así lo estipulado por las leyes N° 24.240 de Defensa del Consumidor y N° 22.802 de Lealtad Comercial.

Ciertamente, la protección de los derechos del consumidor y el usuario, elevada a nivel constitucional, debe traducirse en regulaciones específicas que aseguren el ejercicio efectivo y disfrute de dichas prerrogativas.

El artículo 42° de la Constitución Nacional establece 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. En un mismo sentido, varios tratados internacionales con rango constitucional desde 1994, han reforzado la protección de estos derechos.

Sin embargo, en la realidad asistimos a situaciones conflictivas en las que las oficinas encargadas de recibir las demandas de consumidores y usuarios enfrentan a diario numerosas quejas debido a las dificultades que los éstos encuentran al intentar cancelar un servicio previamente contratado. Es sorprendentemente común que se impongan barreras y obstáculos administrativos que complican este proceso, incluyendo en algunos casos la necesidad de contactar números telefónicos atendidos por sistemas automatizados.

Cuando esto sucede, se viola claramente el principio constitucional que garantiza al usuario "el principio de reciprocidad en el trato", un concepto que debe necesariamente extenderse a toda la relación de consumo.

Consideramos que, en pos de proteger de manera efectiva los nuevos derechos del consumidor, en primer término, se propone garantizarle al consumidor y/o usuario la obtención de una constancia adecuada de la solicitud de cancelación, emitida por la empresa proveedora del servicio. Este documento tiene por finalidad resguardar los derechos del usuario, ofreciendo una prueba que facilitará cualquier reclamo futuro si la empresa no ejecuta la cancelación (hecho que se da en la práctica de manera recurrente) y continúa generando cargos por un servicio ya cancelado. De este modo, si el consumidor decide cancelar el servicio en persona, al salir de las oficinas o centro de atención podrá llevar consigo dicha constancia; si la solicitud se realiza por medios no presenciales, la empresa debe enviar el Certificado de Baja de Servicio al domicilio especificado por el consumidor en un plazo máximo de 72 horas.

Por otra parte, y otorgándole la relevancia que corresponde, este proyecto ordena también que la solicitud de cancelación del servicio pueda realizarse por el mismo medio por el cual



*"2024- Año de la Defensa de la Vida, la Libertad y la Propiedad"*

se contrató originalmente: es decir, debe permitirse a quien contrató el servicio de manera personal, telefónica, por correo electrónico o a través de una página web, rescindir el contrato por la misma vía; no solo por el "único procedimiento" que la empresa proveedora disponga, que normalmente es telefónico.

Consideramos que no solo es necesario establecer derechos que resguarden al consumidor o usuario; también es crucial que los consumidores y usuarios conozcan se encuentren debidamente informados sobre estos derechos para poder exigir su cumplimiento. Por ello, el proyecto añade en su articulado que las compañías proveedoras deben anunciar a través de un letrero claro y legible sobre su obligación de entregar el Certificado de Baja de Servicio y brindarle al usuario una atención en persona.

Por las razones mencionadas y dada la consonancia con todo el ordenamiento jurídico que el principio constitucional de protección de los derechos del consumidor requiere es que solicito a mis pares el acompañamiento del presente proyecto de ley.