

Resolución 424/2020

SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR

RESOL-2020-424-APN-SCI#MDP

Ciudad de Buenos Aires, 01/10/2020

Fecha de Publicación en el Boletín Oficial: 5/10/2020

Texto Original

VISTO el Expediente N° EX-2020-60591738- -APN-DGD#MDP, las Leyes Nros. 24.240 y 27.541, los Decretos Nros. 50 de fecha 19 de diciembre de 2019 y sus modificatorios, y 260 de fecha 12 de marzo de 2020, las Resoluciones Nros. 270 y 271 ambas de fecha 4 de septiembre de 2020 de la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR del MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO, y

CONSIDERANDO:

Que el Artículo 42 de la CONSTITUCIÓN NACIONAL establece que las y los consumidores 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, debiendo las Autoridades proveer a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados y al control de los monopolios naturales y legales.

Que, en este sentido, el derecho a la información es uno de los pilares que recorre transversalmente todos los institutos de la legislación, convirtiéndose en uno de los elementos esenciales para limitar la asimetría entre consumidoras, consumidores y proveedores.

Que, mediante la Ley N° 24.240, se determinan los derechos de las y los consumidores y las consecuentes obligaciones para los proveedores.

Que, tanto el Artículo 34 de la citada ley, como el Artículo 1.110 del Código Civil y Comercial de la Nación, aprobado mediante la Ley N° 26.994, establecen el derecho irrenunciable de las y los consumidores a revocar la aceptación del contrato cuando sea celebrado fuera de los establecimientos comerciales y a distancia.

Que, mediante el Decreto N° 50 de fecha 19 de diciembre de 2019 y sus modificatorios, se aprobó el Organigrama de Aplicación de la Administración Nacional centralizada hasta

nivel de Subsecretaría, creándose en el ámbito del MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO, la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR con las responsabilidades que le son propias y designándola, a su vez, como la Autoridad de Aplicación de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor.

Que, en el marco de la emergencia sanitaria, económica y social cobran relevancia los conflictos que se suscitan en el marco de relaciones de consumo en entornos digitales y la posibilidad de revocar la aceptación de los mismos.

Que, al mismo tiempo es necesario considerar que mediante la Ley N° 27.541 y sus normas reglamentarias y complementarias, se declaró la emergencia pública en materia económica, sanitaria y social, entre otras, hasta el día 31 de diciembre de 2020.

Que, además, por el Decreto N° 260 de fecha 12 de marzo de 2020 se amplió la emergencia pública en materia sanitaria en virtud de la pandemia declarada por la ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS) en relación con el coronavirus COVID-19, cuya propagación a nivel mundial resulta de público conocimiento.

Que, ante esta situación, y ante las medidas de aislamiento social, preventivo y obligatorio dictadas a fin de atenuar la propagación de la pandemia, las modalidades de contratación a distancia, la necesidad de acceso a la información a través de internet respecto de bienes y servicios, y las vías electrónicas para efectuar la rescisión de los contratos, adquieren especial relevancia, resultando, en la mayoría de los casos, la única vía con la que las y los consumidores cuentan para acceder a estos derechos.

Que, la tutela jurídica al consumidor, se extiende a toda la relación de consumo inclusive en entornos digitales, hasta su total y absoluta extinción, dado que mediante dicho medio se ve acentuada la vulnerabilidad estructural de las y los consumidores.

Que, por último, la presente medida se enmarca en las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, aprobadas por la Resolución N° 39/248 de fecha 9 de abril de 1985 de la Asamblea General de las Naciones Unidas, ampliadas posteriormente por la Resolución N° 1999/7 de fecha 26 de julio de 1999 del Consejo Económico y Social y revisadas y aprobadas por la Resolución N° 70/186 de fecha 22 de diciembre de 2015 de la citada Asamblea General, que impone a los Estados Miembros a garantizar que los consumidores estén informados y sean conscientes de sus derechos y obligaciones en el mercado digital.

Que, mediante el dictado de la Resolución N° 270 de fecha 4 de septiembre de 2020 de la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR del MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO, se incorporó al ordenamiento jurídico nacional la Resolución N° 37 de fecha 15 de julio de 2019 del GRUPO MERCADO COMÚN del MERCADO COMÚN DEL SUR (MERCOSUR), relativa a la protección al consumidor en el comercio electrónico, con el objeto de que las instituciones encargadas de regular las normas de protección de las y los consumidores resulten eficaces,.

Que, por otra parte, se dictó la Resolución N° 271 de fecha 4 de septiembre de 2020 de la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR del MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO que estableció la obligación por parte de los proveedores de publicar los ejemplares de los contratos de adhesión en sus páginas web así como también incorporar el denominado “botón de baja” con precisiones técnicas en cuanto a su visibilidad y tamaño, a los efectos de rescindir los contratos celebrados en el entorno digital.

Que, en consecuencia, la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR considera pertinente establecer que los proveedores que comercialicen bienes y servicios a través de páginas o aplicaciones web tengan publicado un link denominado “BOTÓN DE ARREPENTIMIENTO”, mediante el cual las y los consumidores puedan solicitar la revocación de la aceptación del producto comprado o del servicio contratado, en los términos de los Artículos 34 de la Ley N° 24.240 y 1.110 del Código Civil y Comercial de la Nación.

Que, el dictado de esta medida tiene como objetivo fomentar políticas de protección de las y los consumidores que alienten la implementación de procesos transparentes para la devolución y reembolso de las transacciones, a través de la inclusión del “BOTÓN DE ARREPENTIMIENTO” en las páginas y aplicaciones web de los proveedores.

Que la Dirección de Asuntos Legales de Comercio y Minería, dependiente de la Dirección General de Asuntos Jurídicos del MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO ha tomado la intervención que le compete.

Que la presente resolución se dicta en uso de las atribuciones conferidas por el inciso a) del Artículo 43 de la Ley N° 24.240 y el Decreto N° 50/19 y sus modificatorios.

Por ello,

LA SECRETARIA DE COMERCIO INTERIOR

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- Establécese que los proveedores que comercialicen bienes y servicios a través de páginas o aplicaciones web deberán tener publicado el link denominado “BOTÓN DE ARREPENTIMIENTO”, mediante el cual el consumidor podrá solicitar la revocación de la aceptación del producto comprado o del servicio contratado, en los términos de los Artículos 34 de la Ley N° 24.240 y 1.110 del Código Civil y Comercial de la Nación.

A partir de la solicitud de revocación de la aceptación, el proveedor dentro de las VEINTICUATRO (24) horas y por el mismo medio, deberá informar al consumidor el número de código de identificación de arrepentimiento o revocación.

Las pautas establecidas en el presente artículo no obstan a las previsiones estipuladas en la Ley N° 24.240 y en el Código Civil y Comercial de la Nación.

ARTÍCULO 2°.- El “BOTÓN DE ARREPENTIMIENTO”, deberá ser un link de acceso fácil y directo desde la página de inicio del sitio de Internet institucional de los sujetos obligados y ocupar un lugar destacado, en cuanto a visibilidad y tamaño, no dejando lugar a dudas respecto del trámite seleccionado.

Asimismo, al momento de hacer uso del Botón, el proveedor no podrá requerir al consumidor registración previa ni ningún otro trámite.

ARTÍCULO 3°.- Establécese un plazo de SESENTA (60) días corridos contados a partir de la publicación en el Boletín Oficial para que los proveedores adecúen sus sitios de Internet de acuerdo a los términos establecidos en la presente medida.

ARTÍCULO 4°.- El incumplimiento a lo establecido en la presente resolución será sancionado conforme las previsiones de la Ley N° 24.240.

ARTÍCULO 5°.- La presente medida entrará en vigencia el día de su publicación en el Boletín Oficial.

ARTÍCULO 6°.- Comuníquese, publíquese, dése a la DIRECCIÓN NACIONAL DEL REGISTRO OFICIAL y archívese.

Paula Irene Español