

MINISTERIO DE PRODUCCIÓN

SECRETARÍA DE COMERCIO

Resolución 316/2018

Ciudad de Buenos Aires, 22/05/2018

VISTO el Expediente EX-2018-22141691- -APN-DGD#MP, la Ley N° 24.240, y

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 42 de la CONSTITUCIÓN NACIONAL, los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de sus intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno.

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

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

Que la tutela jurídica al consumidor, se extiende a toda la relación jurídica existente, hasta su total y absoluta extinción.

Que, de la experiencia acumulada en las oficinas de Defensa del Consumidor de todo el país y la actualmente sistematizada en el sitio web "www.consumidor.gob.ar", surge que, estadísticamente, cobran relevancia los conflictos que se suscitan en el marco de contrataciones de servicios a distancia y respecto del procesamiento de la solicitud de rescisión.

Que, asimismo, mediante el Artículo 10 ter de la Ley N° 24.240, se determina que cuando la contratación de un servicio haya sido realizada en forma telefónica, electrónica o similar, podrá ser rescindida a elección del consumidor o usuario mediante el mismo medio utilizado en la contratación.

Que, se pretende simplificar la gestión de los trámites que, cotidianamente, deben realizar los consumidores, brindando agilidad, celeridad y eficiencia a éstos.

Que, se estima pertinente el dictado de una norma que integre y complemente las previsiones estipuladas en la Ley N° 24.240, a fin de brindar una protección eficaz a 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 estas directrices son un conjunto valioso de principios que establecen las principales características que deben tener las normas de protección del consumidor y las instituciones encargadas de aplicarlas para que sean eficaces.

Que, en este sentido, se ha puesto énfasis en la prevención de los conflictos, fomentando políticas de protección del consumidor que alienten la implementación de buenas prácticas comerciales, tal es el caso de la resolución que se propicia.

Que, en virtud de todo lo expuesto, para el dictado de la presente norma se han tomado en consideración, en una primera etapa, determinados rubros de actividades económicas que, por su masividad, poseen alta conflictividad.

Que, por tal motivo, corresponde delegar en la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor dependiente de la SECRETARÍA DE COMERCIO del MINISTERIO DE PRODUCCIÓN, la facultad de ampliar el listado de proveedores obligados incorporando, progresivamente, nuevas actividades económicas.

Que la Dirección General de Asuntos Jurídicos del MINISTERIO DE PRODUCCIÓN 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.

Por ello,

EL SECRETARIO DE COMERCIO

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- BAJA DE SERVICIOS. Establécese que los proveedores de servicios que posean páginas web y cuya actividad económica se encuentra enumerada en el Anexo que, como IF-2020-56456490-APN-SSADYC#MDP, forma parte integrante de la presente resolución, deberán tener, a simple vista y en el primer acceso, el link mediante el cual el consumidor podrá solicitar la baja del servicio contratado, en los términos del Artículo 10 ter de la Ley N° 24.240.

El link para rescindir los servicios contratados deberá ser 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 de baja", el proveedor no podrá requerir al consumidor registración previa ni ningún otro trámite.

ARTÍCULO 2°.- BASE DE DATOS. Determinase la obligatoriedad a los proveedores de servicios que posean formas de contratación por vía telefónica, electrónica o por cualquier otro medio similar, de constituir una base de datos que deberá contener la siguiente información:

- a) Datos de identidad del usuario;
- b) Número de cliente;
- c) Fecha de contratación del servicio y medio por el que se efectuó;
- d) Fecha y hora en la que se solicitó la baja del servicio y medio por el que se efectuó;
- e) Asignación de código de rescisión;
- f) Modo en el que concluyó el trámite, incluso en los casos en los que el consumidor decida continuar con la contratación.

La registración deberá estar a disposición de la Autoridad de Aplicación de la Ley N° 24.240 para su fiscalización.

A partir de la solicitud de rescisión, el proveedor de servicios dentro de las VEINTICUATRO (24) horas y por el mismo medio telefónico o electrónico, deberá informar al consumidor el número de código de identificación de la baja.

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 3°.- SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR. Las empresas proveedoras de bienes y servicios, a excepción de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas conforme los términos de la Ley N° 25.300 que brinden atención telefónica o por cualquier medio informático a los usuarios, deberán establecer un horario de atención de consultas y/o reclamos que no puede ser inferior a los días y horarios en que operen comercialmente.

Cuando los proveedores brindaren el servicio de atención a los usuarios en forma exclusivamente telefónica y/o electrónica, el horario de atención no podrá ser inferior a OCHO (8) horas por día, en días hábiles, de lunes a viernes.

Los proveedores deberán informar en sus páginas web y en todos sus puntos de atención al usuario, el número telefónico o sitio electrónico para la formulación de consultas y/o reclamos; debiéndose indicar en tal información el área responsable del servicio de atención al cliente.

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

ARTÍCULO 5°.- Delégase en la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor dependiente de la SECRETARÍA DE COMERCIO del MINISTERIO DE PRODUCCIÓN, la facultad de incluir progresivamente nuevos rubros de proveedores ampliando el Anexo de la presente medida.

ARTÍCULO 6°.- En relación con lo previsto en el Artículo 3° de la presente resolución, invítase a las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas proveedoras de bienes y servicios a que adhieran a las previsiones de la presente norma, incorporándola dentro de sus prácticas comerciales.

ARTÍCULO 7°.- Establécese un plazo de SESENTA (60) días corridos contados a partir de la publicación en el Boletín Oficial, para la entrada en vigencia de la presente medida.

ARTÍCULO 8°.- Comuníquese, publíquese, dése a la DIRECCIÓN NACIONAL DEL REGISTRO OFICIAL y archívese. Miguel Braun

e. 28/05/2018 N° 36814/18 v. 28/05/2018

ANEXO

Actividades económicas

- Servicios de Telefonía Fija;
- Servicios de Telefonía Móvil;
- Servicios de Acceso a Internet;
- Servicios de Radiodifusión por suscripción;
- Servicio de Medicina Prepaga;
- Servicios de Suscripción a Diarios o Revistas en soporte papel o digital;
- Servicios de Suscripción a Bases de Datos;
- Servicios de Asistencia al Viajero;
- Servicios de Emergencias Médicas y/o Traslados Sanitarios de Personas;
- Servicios de Suscripción a Clubes y/o Gimnasios;
- Contrato de Emisión de Tarjetas de Crédito por Emisores No Bancarios;
- Suscripción a Donaciones Periódicas con Débito Automático a Asociaciones Civiles.
- Servicios de Empresas de Seguridad y Alarmas.

- Suscripción a Donaciones Periódicas con Débito Automático a Organizaciones No Gubernamentales y Entidades de Bien Público;

- Suscripción a Donaciones Periódicas con Débito Automático a Fundaciones.