

MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO

SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR

Resolución 270/2020

RESOL-2020-270-APN-SCI#MDP

Ciudad de Buenos Aires, 04/09/2020

VISTO el Expediente N° EX-2019-79292162- -APN-DGD#MPYT, las Leyes Nros. 23.981, 24.240 y 26.994 del Código Civil y Comercial de la Nación, y la Resolución N° 37 de fecha 15 de julio de 2019 del GRUPO MERCADO COMUN del MERCADO COMUN DEL SUR (MERCOSUR), y

CONSIDERANDO:

Que, con la finalidad de satisfacer el objetivo de constituir un Mercado Común, los Estados Partes signatarios del Tratado de Asunción aprobado por la Ley N° 23.981, oportunamente decidieron reglamentar el derecho del consumidor a la información en las transacciones comerciales efectuadas a través de Internet.

Que, mediante la Resolución N° 21 de fecha 8 de octubre de 2004 del GRUPO MERCADO COMUN del MERCADO COMUN DEL SUR (MERCOSUR), en su carácter de órgano ejecutivo del referido Tratado, estableció la obligación de los proveedores de brindar en los sitios de Internet información clara, precisa y fácilmente advertible sobre las características de los bienes y servicios ofrecidos como así también respecto de las condiciones de comercialización de los mismos.

Que, si bien el dictado de dicha norma en su oportunidad determinó los estándares de información necesarios para una adecuada elección por parte del consumidor para la adquisición de productos y servicios, es dable consignar que desde el dictado de la normativa referenciada a la fecha, transcurrieron más de QUINCE (15) años y que en dicho período, por una parte se fueron produciendo en el mercado de consumo cambios

tecnológicos de suma relevancia que impactaron fuertemente en las transacciones del comercio electrónico; y por la otra se registró un fuerte incremento de las transacciones realizados a través de las plataformas web y de la participación de los consumidores en este tipo de modalidades comerciales.

Que, en el orden de ideas expuesto, cabe consignar también que en dicho período se actualizaron las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor que prevén un conjunto de principios valiosos para los derechos de los consumidores, entre ellos para la protección de los derechos de los usuarios del comercio electrónico y se dictaron distintas recomendaciones en el plano internacional, entre ellas los criterios establecidos por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), relativas también a los derechos de los consumidores en la contratación electrónico; extremos que, entre otros, determinaron la necesidad y pertinencia de actualizar la normativa tutelar de los derechos de los consumidores en el comercio electrónico en el MERCADO COMUN DEL SUR (MERCOSUR), alienado la misma a los mejores estándares internacionales previstos en la materia.

Que, en este sentido, por la Resolución N° 37 de fecha 15 de julio de 2019 del GRUPO MERCADO COMUN del MERCADO COMUN DEL SUR (MERCOSUR), se actualizaron y complementaron los derechos de los consumidores en el comercio electrónico para el MERCADO COMUN DEL SUR (MERCOSUR).

Que, asimismo, cabe consignar que 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 una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno, y que es deber de las autoridades proveer a la protección de esos derechos.

Que, en el mismo sentido, la Ley N° 24.240 dispone en su Artículo 4° que el proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización, estableciendo un marco de información necesaria que el proveedor de bienes y servicios debe otorgar al consumidor a los fines de que este último pueda adoptar una decisión libre y debidamente fundada.

Que, por su parte, el Artículo 43 de la citada ley establece que la Autoridad de Aplicación de dicha norma tiene, entre otras facultades y atribuciones, la de proponer el dictado de la

reglamentación de esta ley y elaborar políticas tendientes a la defensa del consumidor e intervenir en su instrumentación mediante el dictado de las resoluciones pertinentes.

Que, por lo tanto, corresponde adoptar e incluir en la Legislación Nacional la norma oportunamente dictada por el GRUPO MERCADO COMUN del MERCADO COMUN DEL SUR (MERCOSUR).

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 medida se dicta en ejercicio de las facultades conferidas por el Artículo 43 inciso a) de la Ley N° 24.240.

Por ello,

LA SECRETARIA DE COMERCIO INTERIOR

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- Incorpórase al ordenamiento jurídico nacional la Resolución N° 37 de fecha 15 de julio de 2019 del GRUPO MERCADO COMUN del MERCADO COMUN DEL SUR (MERCOSUR), relativa a la protección al consumidor en el comercio electrónico, cuya imagen se reproduce como Anexo (IF-2020-54963522-APN-DNDCYAC#MDP), forma parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO 2°.- Las infracciones a la presente resolución serán sancionadas conforme lo dispuesto en la Ley N° 24.240.

ARTÍCULO 3°.- La presente resolución comenzará a regir a partir de los CIENTO OCHENTA (180) días de su publicación en el Boletín Oficial.

ARTÍCULO 4°.- Comuníquese, publíquese, dése a la DIRECCIÓN NACIONAL DEL REGISTRO OFICIAL y archívese. Paula Irene Español

NOTA: El/los Anexo/s que integra/n este(a) Resolución se publican en la edición web del BORA -www.boletinoficial.gob.ar-

e. 08/09/2020 N° 37262/20 v. 08/09/2020

(Nota Infoleg: Los anexos referenciados en la presente norma han sido extraídos de la edición web de Boletín Oficial)

MERCOSUR/GMC/RES. 37/19

DEFENSA DEL CONSUMIDOR PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN EL
COMERCIO ELECTRÓNICO

VISTO: El Tratado de Asunción, el Protocolo de Ouro Preto, la Decisión N° 64/10 del Consejo del Mercado Común y las Resoluciones N° 123/96, 124/96 y 34/11 del Grupo Mercado Común.

CONSIDERANDO:

Que resulta importante profundizar la armonización de legislaciones en el área de defensa del consumidor en el ámbito del MERCOSUR.

Que es necesario avanzar e impulsar acciones en el marco de la protección de los derechos del consumidor.

Que en ese sentido resulta pertinente regular la protección de los consumidores en el comercio electrónico.

EL GRUPO MERCADO COMÚN

RESUELVE:

Art. 1 - En el comercio electrónico debe garantizarse a los consumidores, durante todo el proceso de la transacción, el derecho a información clara, suficiente, veraz y de fácil acceso sobre el proveedor, el producto y/o servicio y la transacción realizada.

Art. 2 - El proveedor debe poner a disposición de los consumidores, en su sitio web y demás medios electrónicos, en ubicación de fácil visualización y previo a la formalización del contrato, la siguiente información:

I. nombre comercial y social del proveedor;

II. dirección física y electrónica del proveedor;

III. correo electrónico de servicio de atención al consumidor;

IV. número de identificación tributaria del proveedor;

V. identificación del fabricante, si corresponde;

VI. identificación de registros de los productos sujetos a regímenes de autorización previa, si corresponde;

VII. las características esenciales del producto o servicio, incluidos los riesgos para la salud y la seguridad de los consumidores;

VIII. el precio, incluidos los impuestos y una discriminación de cualquier costo adicional o accesorio, tales como costos de entrega o seguro;

IX. las modalidades de pago detallando la cantidad de cuotas, su periodicidad y el costo financiero total de la operación, para el supuesto de ventas a plazo;

X. los términos, condiciones y/o limitaciones de la oferta y disponibilidad del producto o servicio:

XI. las condiciones a que se sujetan la garantía legal y/o contractual del producto o servicio;
y

XII. cualquier otra condición o característica relevante del producto o servicio que deba ser de conocimiento de los consumidores.

Art. 3 - El proveedor debe asegurar un acceso fácil y de clara visibilidad a los términos de la contratación, asegurando que aquellos puedan ser leídos, guardados y/o almacenados por el consumidor de manera inalterable.

Art. 4 - La redacción del contrato debe ser realizada en forma completa, clara y fácilmente legible, sin menciones, referencias o remisiones a textos o documentos que no se entreguen simultáneamente. El proveedor debe presentar un resumen del contrato antes de la formalización del mismo, enfatizando las cláusulas de mayor significancia para el consumidor.

Art. 5 - El proveedor debe otorgar al consumidor los medios técnicos para conocimiento y corrección de errores en la introducción de datos, antes de efectuar la transacción. Asimismo, debe proporcionar un mecanismo de confirmación expresa de la decisión de efectuar la transacción, de forma que el silencio del consumidor no sea considerado como consentimiento.

Art. 6 - El consumidor podrá ejercer su derecho de arrepentimiento o retracto en los plazos que establezca la normativa aplicable.

Art. 7 - El proveedor debe proporcionar un servicio eficiente de atención de consultas y reclamos de los consumidores.

Art. 8 - Los Estados Partes propiciarán que los proveedores adopten mecanismos de resolución de controversias en línea ágiles, justos, transparentes, accesibles y de bajo costo, a fin de que los consumidores puedan obtener satisfacción a sus reclamos.

Deberá considerarse especialmente los casos de reclamación por parte de consumidores en situación vulnerable y de desventaja.

Art. 9 - En las actividades relacionadas con el comercio electrónico transfronterizo las agencias de protección al consumidor u otros organismos competentes de los Estados Partes procurarán cooperar entre sí para la adecuada protección de los consumidores.

Art. 10 - La presente Resolución alcanza a los proveedores radicados o establecidos en alguno de los Estados Partes o que operen comercialmente bajo alguno de sus dominios de internet.

Art. 11 - Esta Resolución deberá ser incorporada al ordenamiento jurídico de los Estados Partes antes del 15/1/2020.

LI GIVIC Ext. - Santa Fe, 15/VII/19.

IF-2020-54963 522-APN-DNDC YAC#MDP