

*Honorable Cámara de Diputados  
Provincia de Buenos Aires*

## Proyecto de Declaración

**La Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires**

### DECLARA

Solicitar al Poder Ejecutivo a que las empresas que integran el Grupo Provincia, Holding dependiente del Banco de la Provincia de Buenos Aires, den efectivo cumplimiento al Artículo 38° de la Ley Nacional N° 24.240, Ley de Defensa del Consumidor, en lo referente a la publicación en sus respectivas páginas Web de los modelos de contratos de los servicios que ofrecen.

En el mismo sentido, solicitar a la Autoridad de Aplicación de la Ley Provincial N° 13.133, Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios, a que efectúe un relevamiento y control del cumplimiento del Artículo 38° de la Ley Nacional N° 24.240 por parte de los Proveedores que realicen sus actividades bajo jurisdicción provincia, sancionando a los incumplidores.

**RUBEN CARLOS GRENADA**  
Diputado  
Bloque GEN-PROGRESISTAS  
H. C. Diputados Pcia. de Bs. As.



Honorable Cámara de Diputados  
Provincia de Buenos Aires



## FUNDAMENTOS

La Ley Nacional N° 24.240<sup>1</sup>, Ley de Defensa del Consumidor, es una ley de Orden Público que rige en todo el territorio nacional (art. 65° de la citada Ley) y establece los presupuestos mínimos para la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios. En la Provincia de Buenos Aires ésta ley es complementada con la Ley Provincial N° 13.133,<sup>2</sup> Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios, cuya Autoridad de Aplicación, según lo establecido por el Decreto 1036/04, es el Ministerio de Producción provincial a través de su Dirección Provincial de Comercio.

La Ley Nacional N° 24.240 fue modificada recientemente a través de la Ley Nacional N° 27.266 la cual incorporo dos nuevos párrafos al artículo 38° quedando el mismo redactado de la siguiente forma:

*“ARTICULO 38. — Contrato de adhesión. Contratos en formularios. La autoridad de aplicación vigilará que los contratos de adhesión o similares, no contengan cláusulas de las previstas en el artículo anterior. La misma atribución se ejercerá respecto de las cláusulas uniformes, generales o estandarizadas de los contratos hechos en formularios, reproducidos en serie y en general, cuando dichas cláusulas hayan sido redactadas unilateralmente por el proveedor de la cosa o servicio, sin que la contraparte tuviere posibilidades de discutir su contenido.*

*Todas las personas físicas o jurídicas, de naturaleza pública y privada, que presten servicios o comercialicen bienes a consumidores o usuarios mediante la celebración de contratos de adhesión, deben publicar en su sitio web un ejemplar del modelo de contrato a suscribir.*

*Asimismo deben entregar sin cargo y con antelación a la contratación, en sus locales comerciales, un ejemplar del modelo del contrato a suscribir a todo consumidor o usuario que así lo solicite. En dichos locales se exhibirá un cartel en lugar visible con la siguiente leyenda: “Se encuentra a su disposición un ejemplar del modelo de contrato que propone la empresa a suscribir al momento de la contratación.”*

La modificación introducida por la Ley N° 27.266 a la Ley de Defensa del Consumidor obliga a las empresas que comercian bienes o prestan servicios mediante la utilización de contratos de adhesión a que hagan públicos ejemplares de los mismos a través de sus correspondientes páginas Web, en cumplimiento de uno de los principios fundamentales de la legislación de defensa de los consumidores y usuarios: el derecho a la información, establecido por el artículo 4° de la Ley N° 24.240 y consagrado en nuestra Constitución Nacional en su artículo 42° el cual garantiza el derecho a una información adecuada y veraz, elemento indispensable para la libertad de elección y la defensa de la salud, seguridad e intereses económicos de los usuarios y consumidores.

Bastará un rápido recorrido por las páginas webs o los locales comerciales de las principales empresas proveedoras que ofrecen sus servicios en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires (seguros, telefonía, electricidad, gas natural, agua corriente, etc.) para comprobar como a dos meses de la sanción de la Ley N° 27.266, prácticamente ninguna de las empresas mencionadas cumplen con la normativa, siendo que el cumplimiento de la misma no implica ninguna erogación sustancial por parte de las empresas mencionadas.

La legislación de defensa del consumidor nació y tiene su razón de ser en base al desequilibrio existente entre usuarios y empresas proveedoras. Este desequilibrio se manifiesta con especial crudeza en el caso de los contratos celebrados por adhesión a cláusulas generales predispuestas, específicamente en el caso de los comúnmente llamados contratos de adhesión que utilizan las empresas proveedoras, los cuales son definidos por el artículo 894° de nuestro Código Civil y Comercial de la Nación, entendiéndose a los mismos

<sup>1</sup> <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/638/texact.htm>

<sup>2</sup> <http://www.gob.gba.gov.ar/legislacion/legislacion/l-13133.html>



*Honorable Cámara de Diputados  
Provincia de Buenos Aires*



como: *“El contrato por adhesión es aquel mediante el cual uno de los contratantes adhiere a cláusulas generales predispuestas unilateralmente, por la otra parte o por un tercero, sin que el adherente haya participado en su redacción.”*

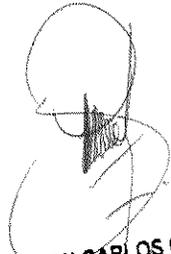
En la realidad, el usuario que contrata un servicio mediante un contrato de adhesión se ve limitado a firmar una serie de formularios preimpresos sin posibilidad real de leer y/o analizar el contenido del mismo. Las disposiciones establecidas por la Ley N° 27.266 vienen a ser una respuesta efectiva a esta situación, al obligar a los proveedores a que publiquen sus contratos a los efectos de que el público en general pueda informarse y detectar posibles cláusulas abusivas. No publicar los contratos contraviene la misma letra de la ley y es una clara muestra de la falta de respeto de las empresas a sus clientes.

En igual sentido, incumplen la ley las empresas prestadoras cuando no entregan a los usuarios copias de los contratos que firman, práctica habitual en nuestro país, violentando así el principio elemental de nuestro Derecho Civil de la bilateralidad de los contratos y del deber de que existan tantas copias de contrato como partes firmantes del mismo.

Por pertenecer el holding Grupo Provincia al Banco de la Provincia de Buenos Aires, y siendo éste una entidad autárquica de derecho público, con carácter de Banco de Estado, creado en el año 1822, siendo aprobada su primer Carta Orgánica por Ley Provincial N° 2.113 del año 1.888. Creemos que debe ser esta entidad la que debe dar el ejemplo, siendo la primera en poner a disposición del público vía internet los modelos de contratos de todos los servicios que ofrece. Actividad que ésta entidad a la fecha está incumpliendo.

A su vez, instamos a la Dirección de Comercio de la Provincia, dependiente del Ministerio de la Producción, Autoridad de Aplicación de la Ley Provincial N° 13.113, a que efectuó los controles pertinentes a los efectos de hacer cumplir a rajatabla el mandato del artículo 38° de la Ley Nacional N° 24.240, Ley de Defensa del Consumidor, sancionando los incumplimientos detectados.

Por todo lo expuesto, solicito a mis pares Legisladores a que acompañen con su voto positivo el presente Proyecto de Declaración.

  
**RUBEN CARLOS GRENADA**  
Diputado  
Bloque GEN-PROGRESISTAS  
H. C. Diputados Pcia. de Bs. As.