

Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

Proyecto de Declaración

LA H. CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

DECLARA

Que vería con agrado que el Poder Ejecutivo, a través del organismo que corresponda, tenga a bien atender la posibilidad de realizar una amplia campaña de difusión a través de medios de comunicación social y redes, respecto de los derechos del consumidor en el contexto de las modalidades del comercio electrónico (e-commerce).

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Deborah Galan".

Debora Sabrina Galan
Diputada Provincial
Bloque Frente de Todos



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

FUNDAMENTOS

Con motivo del Aislamiento, Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO) producto de la emergencia sanitaria por la pandemia del COVID-19, se ha visto incrementado en forma notoria el e-commerce o comercio electrónico, esta modalidad está siendo practicada tanto por comerciantes como por consumidores sin demasiada experiencia en la misma. Teniendo en cuenta las denuncias que se han presentado en las distintas jurisdicciones, consideramos que es necesario que se realice una amplia campaña de difusión sobre las regulaciones y normativas existentes a los efectos de que no se vulneren derechos y que el consumidor tenga las herramientas para defenderse.

En tal sentido, el artículo 42° de la Constitución Nacional "... garantiza a los consumidores en el marco de las relaciones de consumo el derecho a una información adecuada y veraz. a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo...".

La regulación argentina de la protección al consumidor con el Código Civil y Comercial Unificado (Ley 26.994) consagró los parámetros que mundialmente se han propuesto sobre niveles de protección de los derechos de los consumidores en el marco de la modalidad de comercio electrónico, un recurso que no siempre es de fácil acceso para los que no comprenden el mundo informático y muy utilizado por los proveedores para conductas de captación de clientes, marketing y maximización de beneficios, muchas veces lindantes con aspectos que transitan entre el engaño y el abuso, explotando la confianza puesta por el consumidor, la impersonalidad del trato, y sobre todo, la inicial irreversibilidad de los pagos que reciben.

No podemos dudar que el comercio electrónico ha revolucionado la actividad económica al favorecer, al facilitar el acceso a informaciones, la prestación de servicios y la obtención de productos sin necesidad de desplazamiento por parte del consumidor al establecimiento comercial, gracias a la Internet.

Es así que la Ley 26.994, a partir del art. 1.105, regula los llamados contratos a distancia. Estas contrataciones se llevan a cabo en circunstancias



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

donde el consumidor solo conoce el bien o servicio adquirido por la información (verbal o gráfica) que le es brindada por el proveedor, por lo que el producto real que en su oportunidad recibirá puede o no coincidir con la idea que de él se ha formado.

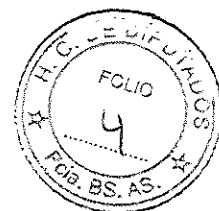
A la vez implica tratamiento de datos personales y generalmente de los relativos a las tarjetas de crédito o débito por parte del proveedor, que acentúan el ya significativo desequilibrio para el consumidor. Hay que sumar a esto, la inseguridad en el consumidor respecto a la identidad y la seriedad del proveedor con el que está tratando y las dudas respecto al cumplimiento de las obligaciones derivadas del negocio.

Muchas veces por medios electrónicos se muestran imágenes de los productos que no siempre se corresponden con la realidad o no permiten apreciar claramente las calidades o tamaños, a la vez que se ofrecen importantes descuentos si se contrata por esta modalidad.

Los demás aspectos incorporados por la codificación y aplicables a este tipo de contratos son: Satisfacción del deber de información (art. 1.107). Se exige antes de aceptar los términos de la contratación que el consumidor será informado a) del contenido mínimo del contrato, b) de la posibilidad de revocación y c) de todo lo necesario para usar correctamente el medio elegido, comprender los riesgos derivados de su empleo y quién los asume. Este deber ha de ser satisfecho antes que el sistema de la contratación digital imponga al consumidor la aceptación de los términos y condiciones, y en su cumplimiento, el empresario

También debemos señalar que el deber de informar debe ser satisfecho en completitud y que la información tiene que ser accesible al consumidor, respecto a todos los aspectos de la contratación comprensivos de las condiciones generales, los riesgos, los costos comunes y extras, y todo lo referente al objeto y modalidades del contrato.

En cuanto a la vigencia de las ofertas: (art. 1.108), el proveedor tiene la obligación de mantenerlas por todo el período que él mismo fija cuando las da a conocer, y de no consignarlo en forma expresa, el legislador ha establecido que permanecen vigentes mientras sean accesibles a los destinatarios.



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

Por otra parte, los proveedores deben hacerse cargo de la actualización de sus páginas web y el contenido de sus ofertas, en tanto que aun habiendo vencido el plazo del ofrecimiento, siguen estando vigentes en la medida en que continúen accesibles a los consumidores, a lo que se suma la obligación del oferente de dar acuse de recibo de la aceptación de la oferta por vía electrónica.

En los contratos a distancia, y con utilización de medios electrónicos o similares, se considera lugar de cumplimiento aquel en el que el consumidor recibió o debió recibir la prestación (art. 1.109). La determinación de la jurisdicción en ese lugar hace a las posibilidades tanto de acceso a la justicia como a la vigencia de la garantía de defensa en juicio. También debemos mencionar el derecho de revocación (art. 1.110).

En este contexto de aislamiento por la pandemia, es necesario que el Estado difunda a través de los medios de comunicación masiva y redes sociales, información que ayude a los consumidores a no cometer errores y prestarse a engaños en estos momentos en que o bien no se puede realizar presencialmente compras de algunos productos o resulta prudente evitarlo por estar viviendo en lugares de circulación del virus.

Por todo lo expuesto, agradezco a mis pares su voto positivo para con la presente iniciativa.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Debora Sabrina Galan".

Debora Sabrina Galan
Diputada Provincial
Bloque Frente de Todos