



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara Diputados

La Honorable Cámara de Diputados de la provincia de Buenos Aires

DECLARA

Su beneplácito a la disposición establecida por la Dirección Nacional de Defensa de las y los Consumidores N°357/2021, que estableció la habilitación obligatoria del "botón de baja" en aquellas plataformas que brindan servicios de streaming, contenido multimedia, compañías de seguros, planes de ahorro previo, tiempos compartidos, entre otros, con el objetivo de ampliar la protección de derechos de los usuarios.


Dr. ALBERTO CONOCCHIARI
Diputado
Bloque Frente de Todos
H.C. Diputados de la Pcia. Bs. As.



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara Diputados

FUNDAMENTOS

El presente proyecto de Declaración, tiene por objeto expresar el interés y beneplácito legislativo, por la obligatoriedad dispuesta de la existencia de un “botón de baja” en todos aquellos sitios web que brinden servicios de streaming, así como también aquellas de contenido multimedia, las compañías de seguro, para planes de ahorro previo, para tiempos compartidos, entre otros; disposición establecida por la Dirección Nacional de Defensa de las Consumidoras y los Consumidores, cuyo fin radica en ampliar la tutela de los derechos de los usuarios y consumidores.

El objetivo que persigue Defensa del Consumidor, es habilitar un canal rápido para que los usuarios puedan renunciar al servicio en el momento que así lo decidan, sin verse obstruidos con obstáculos tediosos, los cuales afectan directamente sus derechos como consumidores, que ya no necesitan o quieren un determinado servicio. De esta manera, dicha accesibilidad que consiste en la visibilidad del botón de baja, y la ampliación además de nuevos rubros comerciales, fue establecida el año pasado a través de la disposiciones N° 184/2020 y N° 271/2020 de septiembre y noviembre respectivamente, abordando la propuesta con mayor amplitud.

Es por ello, que la Dirección Nacional de Defensa de las y los Consumidores incorporó las mencionadas categorías de productos y servicios, luego de que numerosos usuarios hubiesen realizado sus pertinentes denuncias por medio de diversos canales, objetando la imposibilidad de completar de manera simple el proceso de suspensión definitiva de los pagos a la empresa contratada. De esta manera, las empresas alcanzadas por esta nueva normativa tendrán 60 días corridos para adaptar sus sitios webs respetando las disposiciones vigentes.

En este sentido, se observa un claro interés por la protección del derecho a la información, el cual es considerado actualmente como uno de los pilares que recorre transversalmente todos los institutos de la legislación, convirtiéndose de esta forma en uno de los elementos esenciales para limitar la asimetría entre consumidores y proveedores.

Además, la Secretaría de Comercio Interior se expidió acerca del tema, comentando: *“la disposición amplía a empresas de servicios tipo Netflix y Spotify, incluye todo ese tipo de actividades económicas. Igualmente, si bien se publicó ahora, hay un plazo para que cada proveedor adapte sus páginas web a la nueva normativa. En cuanto a los plazos y condiciones, establece que, a partir de la solicitud de rescisión, el proveedor de servicios debe, dentro de las veinticuatro horas y por el mismo medio telefónico o electrónico, informar al consumidor el número de código de identificación de la baja. Luego, la baja se puede hacer en cualquier momento, incluso a fin de mes, lo cual está regulado en el artículo 10 de la ley de Defensa de la Competencia”*

Pues entonces, estos nuevos servicios que deben cumplimentar con la visibilidad y accesibilidad del botón de baja, se suman a los que ya debían hacerlo, entre ellos



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara Diputados

encontramos: las empresas de telefonía fija y móvil, las de internet, las de radiodifusión por suscripción, las de medicina prepaga, las suscripciones a diarios y revistas, en soporte papel o digital, las suscripciones de bases de datos, los servicios de asistencia al viajero, los de emergencias médicas y/o traslados sanitarios de personas, la asociación a clubes y gimnasios, las tarjetas de crédito emitidas por empresas no bancarias, las donaciones periódicas con débito automático a asociaciones civiles, ONGs y entidades de bien público, y los servicios de seguridad y alarmas.

Por tales razones, a modo de conclusión deseamos dotar con fuerza de Declaración, el apoyo y la valoración de este ámbito legislativo a la nueva medida dictada por la Dirección Nacional de Defensa de los y las Consumidores, la cual acoge como epicentro el derecho a la información, el cual es un derecho humano, componente clave del derecho a la libertad de pensamiento y expresión, fundamental para el desarrollo pleno de una sociedad democrática y transparente, lo cual conlleva al ejercicio vital y esencial de las múltiples potestades humanas, salvaguardando así la justicia y equidad social.

Razones suficientes que velan por la protección y ampliación de los derechos reconocidos a nuestra sociedad, son aquellos que guardan y rezan las palabras del presente proyecto, persiguiendo como único fin el pleno ejercicio por parte de los usuarios de sus derechos, de forma rápida, con una respuesta eficiente y productiva por parte de los proveedores, como así demanda la sociedad argentina ética y democrática.

Por todo lo expuesto y atento a la defensa de los derechos de nuestra sociedad, solicito a las Sras. Diputadas y Sres. Diputados que acompañen con su voto favorable el presente proyecto de Declaración.-


Dr. ALBERTO GONOCCHIARI
Diputado
Bloque Frente de Todos
H.C. Diputados de la Pcia. Bs. As.