



Honorable Cámara de Diputados  
Provincia de Buenos Aires

EXPTE. D- 2487 / 22 - 23



## PROYECTO DE LEY

EL SENADO Y LA HONORABLE CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE  
BUENOS AIRES SANCIONAN CON FUERZA DE

### LEY

**ARTÍCULO 1º:** Las empresas que proveen servicios o comercializan productos a través de Internet o de manera telefónica en la Provincia de Buenos Aires, deberán tener de manera obligatoria un sitio web de permanente funcionamiento, que permita a los usuarios dar la baja de los servicios y/o productos adquiridos.

**ARTICULO 2º:** El acceso deberá ser fácil, directo y ocupar un lugar destacado y visible en la página de inicio del sitio de internet de cada compañía, debiéndose proporcionar a los usuarios un número de baja, el que se deberá identificar con la petición formulada.

**ARTICULO 3º:** La baja de los servicios y/o productos no podrá estar sujeta a condición de ninguna índole y se dará de manera inmediata al finalizar el mes en que se solicite la respectiva solicitud.-

**ARTICULO 4º:** Las empresas no podrán crear y/o establecer a sus efectos cargos por baja y/o desconexión.-

**ARTICULO 5º:** Las empresas deberán llevar un registro digital de bajas, identificado numéricamente de manera cronológica, en el que asentarán las bajas peticionadas. El mencionado registro deberá ser exhibido a la autoridad de aplicación cuando esta lo requiera.-



Honorable Cámara de Diputados  
Provincia de Buenos Aires

EXPTE. D- 2487 / 22-23



**ARTICULO 6º:** Las empresas deberán denunciar su sitio web, ante el organismo de contralor, con una antelación de sesenta (60) días a la entrada en vigencia de la presente ley.

**ARTICULO 7º:** Será organismo de contralor y ejecución de la presente, el organismo que a sus efectos designe el Poder Ejecutivo.

**ARTICULO 8º:** La reglamentación establecerá las características de la herramienta digital y del registro mencionado en el Artículo 5º.

**ARTICULO 9º:** Las empresas que incumplan la presente serán sancionadas con multas que van desde los \$ 10.000,00 (diez mil pesos) a \$ 10.000.000,00 (diez millones de pesos).

A tales efectos, se ponderará la gravedad del incumplimiento, su reincidencia, a la vez que el caudal económico del infractor.

**ARTICULO 10º:** La presente ley entrara en vigencia dentro de los ciento ochenta (180) días de su promulgación.

**ARTÍCULO 11º:** Comuníquese al Poder Ejecutivo.-

  
NATALIA DZIAKOWSKI  
Diputada  
H. Cámara de Diputados Prov. de Bs. As.



Honorable Cámara de Diputados  
Provincia de Buenos Aires

EXpte. D-2487

122-23



## FUNDAMENTOS

El presente proyecto surge como un aporte a la necesidad de dar respuesta a los miles de usuarios y/o consumidores de la Provincia de Buenos Aires que se ven imposibilitados y/o limitados de dar de baja los servicios o productos que se comercializan a través de Internet o de manera telefónica en nuestra Provincia.

El mismo viene a complementar la ley nacional 24.240 que establece en su art. 8 que los proveedores de bienes y servicios deben dar a los usuarios y/o consumidores un trato digno.

Sin embargo ello no ocurre. Dar de baja un servicio y/o un producto se convierte en una odisea, que puede llevarte varios días y/o horas, de permanente insistencia para lograrlo. El usuario y/o consumidor se ve obligado a someterse a un proceso que resulta tedioso a la vez que exasperante y que tiene como clara finalidad la de lograr que el usuario y/o consumidor desista de su pretensión y que permanezca rehén del proveedor.

Es de destacar que el usuario y/o consumidor no cuenta con las mismas herramientas y tiempo con los que si cuenta la empresa para contactar a sus clientes y lograr así la contratación. Por lo cual con el presente se pretende dar una herramienta a los mismos, con la finalidad de que estos recuperen y/o gocen de la libertad de decir que servicio mantener o no, simplificándoles el trámite para hacerlo.

Con la misma, podrán los usuarios y/o consumidores acceder de manera rápida y expedita a través de la página web de la empresa, sin necesidad de recurrir a trámites engorrosos, sin abonar ningún costo por dicho trámite.



Honorable Cámara de Diputados  
Provincia de Buenos Aires

EXPTE. D- 2487 122-23



Por los motivos expuestos, y en pos de dotar de mayores derechos a los usuarios y consumidores, solicito a esta Honorable Cámara de Diputados nos acompañe en la aprobación del presente Proyecto de Ley.-

  
NATALIA DZIAKOWSKI  
Diputada  
H. Cámara de Diputados Prov. de Bs. As.