



*Honorable Cámara de Diputados  
Provincia de Buenos Aires*

## PROYECTO DE LEY

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

### L E Y

**ARTÍCULO 1°:** Incorpórese como inciso h) al artículo 3 de la Ley 13.133, con el siguiente texto:

**ARTÍCULO 3.- (Texto según Ley 15410)** La acción gubernamental de protección a los consumidores y usuarios tendrá, dentro del marco constitucional de competencias entre otros, los siguientes objetivos:

- a) Políticas de regulación del mercado en materia de protección a la salud, seguridad y cumplimiento de los standards mínimos de calidad.
- b) Políticas de acceso al consumo.
- c) Programas de educación e información al consumidor y promoción a las organizaciones de consumidores.
- d) Políticas de solución de conflictos y sanción de abusos.
- e) Políticas de control de servicios públicos.
- f) Políticas sobre consumo sustentable.
- g) Políticas de inclusión y mayor protección en favor de los colectivos de consumidores hipervulnerables.
- h) Políticas de protección en entornos digitales.**



Honorable Cámara de Diputados  
Provincia de Buenos Aires

EXPTE. D- 2323 125-26



**ARTÍCULO 2°:** Incorpórase como Capítulo Nuevo al Título III de la Ley 13.133, el que quedará redactado de la siguiente manera:

### CAPITULO NUEVO

#### Protección ante estafas y otras defraudaciones en entornos digitales

**Artículo nuevo:** Los proveedores de bienes y servicios en entornos digitales para proteger a los consumidores contra estafas y otras defraudaciones en entornos digitales, deben:

- a. Implementar tecnologías de autenticación y verificación de identidad en redes sociales y medios de comunicación, conforme a la modalidad de cada plataforma.
- b. Asegurar que los usuarios puedan identificar con certeza que se están comunicando con un medio oficial.
- c. Proporcionar información detallada de contacto y enlaces a sitios web oficiales, así como los trámites y gestiones que se pueden realizar a través de estos medios.
- d. Capacitar a su personal en prácticas seguras de comercio electrónico, la cual deberá estar certificada por la Autoridad de Aplicación.

**Artículo nuevo:** Los organismos estatales, dependencias del Estado provincial, organismos descentralizados y autárquicos, empresas estatales y empresas con participación mayoritaria del Estado deben:

- a. Implementar tecnologías de autenticación y verificación de identidad en redes sociales y medios de comunicación, conforme a la modalidad de cada plataforma.
- b. Asegurar que los usuarios puedan identificar con certeza que se están comunicando con un medio oficial.



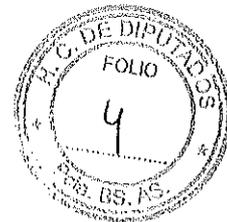
*Honorable Cámara de Diputados  
Provincia de Buenos Aires*

- c. Proporcionar información detallada de contacto y enlaces a sitios web oficiales, así como los trámites y gestiones que se pueden realizar a través de estos medios.
- d. Capacitar a su personal en prácticas seguras de ciberseguridad, la cual deberá estar certificada por la Autoridad de Aplicación.
- e. Crear un canal de denuncias de fácil acceso en la portada de la entidad oficial, que permita reportar fraudes y suplantación de identidad vinculados a las entidades.
- f. Investigar y tomar las medidas necesarias para eliminar las cuentas falsas reportadas, a fin de prevenir futuros fraudes.

**Artículo nuevo:** La Autoridad de Aplicación debe:

- a. Habilitar una línea telefónica que brinde orientación y asistencia a las víctimas de estafas y otras defraudaciones en entornos digitales, proporcionando los recursos disponibles y la información pertinente para cada caso.
- b. Establecer un Protocolo de actuación para la orientación y asistencia efectiva de víctimas de estafas y otras defraudaciones en entornos digitales.
- c. Certificar las capacitaciones en prácticas seguras de comercio electrónico y ciberseguridad.
- d. Implementar una campaña de sensibilización, prevención y actualización en las modalidades de estafas y otras defraudaciones en entornos digitales, difundiendo material publicitario a través de distintos medios de comunicación y alertando a los usuarios sobre posibles maniobras delictivas.
- e. Evaluar la efectividad de las campañas mediante la recopilación de datos, determinando el impacto de las mismas.

**Artículo nuevo:** Invítase a las Cámaras de Industria y Comercio de la Provincia de Buenos Aires a implementar medidas de prevención y difundir material informativo sobre modalidades de estafas y otras defraudaciones en entornos digitales, otorgando nuevas herramientas de protección a usuarios y consumidores.



*Honorable Cámara de Diputados  
Provincia de Buenos Aires*

**ARTÍCULO 4°:** Incorpórese como inciso g) al artículo 13 de la Ley 13.133, con el siguiente texto:

**ARTÍCULO 13.-** Los programas de educación para el consumo tendrán entre otros, los siguientes objetivos:

- a) Difundir los derechos de los consumidores y usuarios para que los conozcan efectivamente.
- b) Divulgar los instrumentos para hacer valer esos derechos y canalizar su defensa y los mecanismos para ejercerlos activamente en el mercado.
- c) Capacitar a los consumidores y usuarios para que sepan discernir, hacer elecciones bien fundadas de bienes y servicios y tengan conciencia de sus derechos y obligaciones.
- d) Facilitar a los consumidores y usuarios la comprensión de la información y orientarlos a prevenir los riesgos que puedan derivar del consumo de productos y servicios.
- e) Formar a los consumidores y usuarios para un comportamiento no dañino del medio ambiente.
- f) Concientización contra el consumo de tabaco, contra el exceso en el consumo de bebidas alcohólicas y contra la automedicación y todo otro tipo de adicción.
- g) Sensibilizar, prevenir y actualizar sobre modalidades de estafas y otras defraudaciones en entornos digitales.**

**ARTÍCULO 5°:** Incorpórese como inciso n) al artículo 14 de la Ley 13.133, con el siguiente texto:



*Honorable Cámara de Diputados  
Provincia de Buenos Aires*

**ARTÍCULO 14.-** En los planes de enseñanza oficiales, dentro de las asignaturas ya existentes, se incorporarán entre otros, los siguientes elementos sobre educación para el consumo:

- a) Características del mercado.
- b) Vulnerabilidad del consumidor.
- c) Calidad de los productos y servicios.
- d) Artículos y servicios de primera necesidad.
- e) Salubridad de alimentos.
- f) Prevención de accidentes.
- g) Peligros de los productos y servicios.
- h) Información, rotulado y publicidad.
- i) Organismos de Defensa del Consumidor.
- j) Pesas y medidas.
- k) Precios de productos y servicios y empleo eficiente de recursos.
- l) Técnicas de comercialización.
- m) Consumo y sustentabilidad del medio ambiente.
- n) Comercio electrónico, estafas y otras defraudaciones en entornos digitales.**

**ARTÍCULO 6°:** Autorízase al Poder Ejecutivo a reordenar, renumerar y dictar un texto ordenado nuevo en función de las modificaciones establecidas en la presente ley.

**ARTÍCULO 7°:** Invítase a los Municipios a adherir a la presente ley.



*Honorable Cámara de Diputados  
Provincia de Buenos Aires*

**ARTÍCULO 8°:** Comuníquese al Poder Ejecutivo.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Luciana Padulo".

Lic. Luciana Padulo  
Diputada  
H. Cámara de Diputados  
Pcia. de Buenos Aires

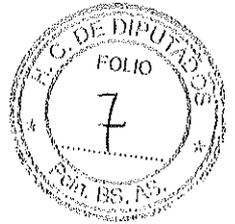


Honorable Cámara de Diputados  
Provincia de Buenos Aires

EXPTE. D-

2323

125-26



## FUNDAMENTOS

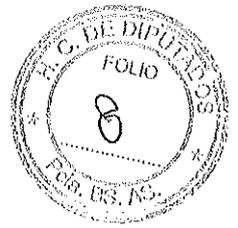
La presente iniciativa tiene como objeto fortalecer el marco normativo de protección al consumidor en la Provincia de Buenos Aires, incorporando a la Ley 13.133 medidas orientadas a prevenir, detectar y abordar las estafas y otras defraudaciones en entornos digitales.

En un contexto donde los hábitos de consumo se trasladan cada vez más a los entornos digitales, resulta indispensable actualizar el marco normativo vigente para garantizar una protección efectiva de los derechos de los consumidores. La aparición de nuevas modalidades de comercialización conlleva también nuevas formas de vulneración y fraude, lo que se ha convertido en una problemática creciente y compleja, que requiere respuestas normativas específicas, actualizadas y eficaces.

*Con la denominación de comercio electrónico se distingue el vasto conjunto de actividades con finalidad mercantil que se desarrolla mediante el uso de sistemas de procesamiento de datos y de comunicaciones sin que exista un contacto físico directo entre quien oferta un bien o un servicio y quien lo demanda; la denominación cubre no solamente actos comerciales directos, como la compraventa o el alquiler, sino también acciones preparatorias o conexas como las de publicidad o mercadeo (Barocelli, S y Torres Santome, 2021).*

Por otra parte, es importante tener en cuenta que los consumidores digitales forman parte del grupo denominado "consumidores hipervulnerables"; esto se debe a que en el entorno del comercio electrónico existe una vulnerabilidad intrínseca, vinculada a la falta de conocimientos técnicos del usuario, y a la naturaleza impersonal y unilateral de estas transacciones. Es por ello que el consumidor experimenta una sensación de desamparo que no suele presentarse en las formas tradicionales y presenciales de comercio, lo que lo expone a un entorno de inseguridad jurídica. Es así que resulta esencial brindarles una protección específica en el ámbito de las relaciones de consumo.

La presente iniciativa establece obligaciones específicas tanto para los proveedores de bienes y servicios como para los organismos estatales, ante estafas y otras defraudaciones en entornos digitales. Asimismo, se asignan funciones a la Autoridad



Honorable Cámara de Diputados  
Provincia de Buenos Aires

de Aplicación, como la habilitación de una línea de asistencia a víctimas, la elaboración de un protocolo de actuación, y la implementación de campañas de prevención, actualización y sensibilización, entendiendo que la educación y la difusión son herramientas fundamentales para identificar y actuar ante posibles prácticas fraudulentas. Asimismo, contempla la incorporación de estos contenidos en los programas de educación para el consumo, reconociendo la necesidad de que los y las estudiantes desarrollen una mayor conciencia crítica frente a los riesgos en entornos digitales.

Este proyecto encuentra como antecedente la Ley III-55 de la Provincia de Chubut, la cual fue sancionada en mayo de 2025/ de este año con el objeto de *establecer un marco normativo integral para la protección de los consumidores ante maniobras de estafas en el ámbito virtual, promoviendo la sensibilización, prevención, verificación y asistencia, proporcionando herramientas efectivas para mitigar el riesgo y facilitar la denuncia y persecución de dichos delitos.*

Por lo expuesto, considerando necesario actualizar la Ley 13.133 de protección de los consumidores a fin de contemplar las nuevas formas de comercio digital y los riesgos que las mismas pueden acarrear, solicito a los Sres. Legisladores acompañen con su voto la presente iniciativa.

Lic. Luciana Padulo  
Diputada  
H. Cámara de Diputados  
Pcia. de Buenos Aires