

Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

2026
Año de la Memoria por la Verdad y la Justicia
50 Años - Nunca Más

PROYECTO DE LEY

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

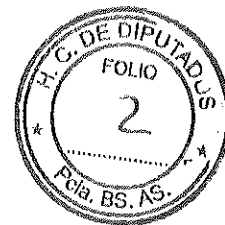
LEY

MODIFICACIÓN DE LA LEY N.º 13.133 - INCORPORACIÓN DEL CAPÍTULO VI
"PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y
USUARIAS EN ENTORNOS DIGITALES" AL TÍTULO III "POLÍTICAS DE
REGULACIÓN"

Artículo 1º. - incorpórese al Título III "Políticas de Regulación" de la Ley N.º 13.133 el Capítulo VI, denominado "De la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en entornos digitales", integrado por los artículos 11 bis, 11 ter, 11 quater, 11 quinquies, 11 sexies y 11 septies, los que quedarán redactados de la siguiente manera:

Artículo 11 bis. - *En las relaciones de consumo desarrolladas mediante entornos digitales, los proveedores deberán garantizar que las interfaces, procesos y mecanismos de interacción respeten la libertad de elección de las personas consumidoras y usuarias, asegurando condiciones de transparencia, accesibilidad y trato digno. Quedan prohibidas las prácticas comerciales que, mediante el diseño de interfaces digitales, induzcan, manipulen o dificulten el ejercicio de los derechos reconocidos por la presente ley.*

Artículo 11 ter. - *Constituyen prácticas contrarias a la presente ley, sin perjuicio de otras previstas, aquellas que mediante el diseño de interfaces, procesos o mecanismos tecnológicos:*



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

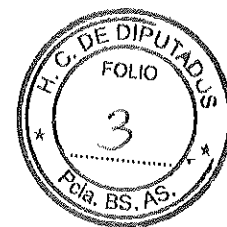
2026
Año de la Memoria por la Verdad y la Justicia
50 Años - Nunca Más

- a. Dificulten o impidan injustificadamente el ejercicio del derecho de arrepentimiento, rescisión o baja de un servicio;
- b. Oculten, minimicen o presenten de manera confusa información esencial para la contratación;
- c. Utilicen mecanismos de presión, urgencia ficticia o escasez simulada que no respondan a información objetiva y verificable;
- d. Incorporen opciones preseleccionadas que impliquen cargos adicionales o aceptación de condiciones no expresamente consentidas por la persona consumidora;
- e. Generen recorridos de contratación significativamente más simples que los previstos para cancelar, rescindir o modificar el servicio.

Artículo 11 quater. - Los proveedores que comercialicen bienes o servicios mediante plataformas digitales deberán garantizar que los procedimientos de rescisión, baja o cancelación no exijan mayores requisitos ni una complejidad superior a los previstos para la contratación del bien o servicio.

Artículo 11 quinquies. - Cuando el proveedor utilice sistemas automatizados de atención al consumidor, asistentes virtuales, inteligencia artificial conversacional y/o cualquier otra tecnología destinada a interactuar con usuarios, deberá informar de manera clara y visible dicha circunstancia antes del inicio de la interacción. Asimismo, deberá garantizar que las personas consumidoras puedan requerir la intervención de un operador humano.

Artículo 11 sexies. - Los proveedores que operen plataformas digitales de intermediación o comercialización deberán implementar los mecanismos adecuados



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

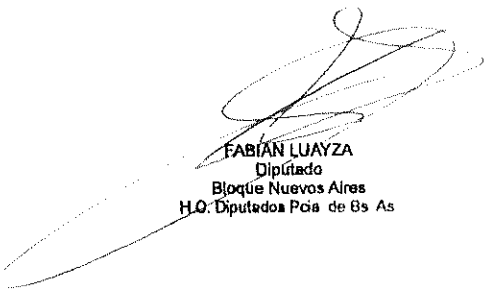
2026
Año de la Memoria por la Verdad y la Justicia
50 Años - Nunca Más

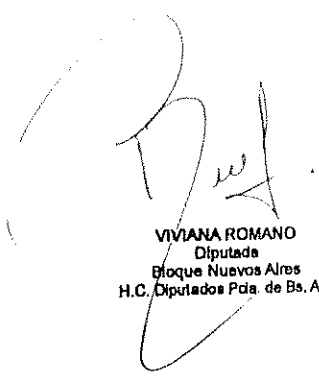
para verificar la identidad de los proveedores comerciales que ofrezcan bienes o servicios a través de ellas, conforme los mecanismos que establezca la reglamentación.

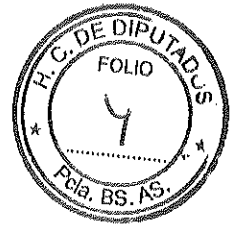
Artículo 2°. - La Autoridad de Aplicación de la presente ley deberá:

- a. Elaborar recomendaciones y buenas prácticas destinadas a promover el diseño transparente de interfaces digitales, fomentando el respeto por la autonomía de decisión de las personas consumidoras y la utilización de criterios de accesibilidad universal.
- b. Ejercer las funciones de fiscalización y control a través de los procedimientos administrativos vigentes.
- c. Coordinar con las dependencias municipales de información al consumidor las políticas de prevención previstas en la presente.
- d. Determinar los criterios técnicos necesarios para la implementación de la presente.

Artículo 3°. - Comuníquese al Poder Ejecutivo.


FABIÁN LUAYZA
Diputado
Bloque Nuevos Aires
H.C. Diputados Pcia. de Bs. As.


VIVIANA ROMANO
Diputada
Bloque Nuevos Aires
H.C. Diputados Pcia. de Bs. As.



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

2026
Año de la Memoria por la Verdad y la Justicia
50 Años - Nunca Más

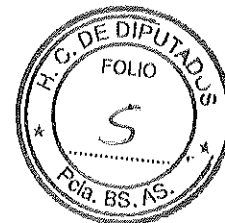
FUNDAMENTOS

La transformación digital de las relaciones de consumo constituye uno de los cambios económicos y sociales más significativos de las últimas décadas. Las contrataciones mediante plataformas digitales, aplicaciones móviles, marketplaces, billeteras virtuales y servicios en línea forman parte de la vida cotidiana de millones de bonaerenses. Sin embargo, el desarrollo tecnológico también ha dado lugar a nuevas modalidades de afectación de los derechos de las personas consumidoras que no se encuentran expresamente contempladas por la legislación provincial vigente.

La Ley Provincial N° 13.133 constituye un instrumento fundamental para la protección de los consumidores y usuarios en la Provincia de Buenos Aires. No obstante, fue concebida en un contexto en el que las relaciones de consumo digitales aún no presentaban el nivel de complejidad, automatización y masividad que caracteriza a los mercados actuales.

En los últimos años se ha consolidado un fenómeno ampliamente identificado por la doctrina y por organismos internacionales de protección del consumidor: la utilización de patrones oscuros (*dark patterns*). Estas prácticas consisten en diseños de interfaces digitales elaborados deliberadamente para influir, condicionar o manipular las decisiones de los consumidores mediante mecanismos que dificultan el ejercicio de sus derechos, inducen contrataciones no deseadas o generan obstáculos injustificados para cancelar servicios, solicitar reembolsos o ejercer el derecho de arrepentimiento.

Asimismo, el crecimiento de los sistemas automatizados de atención al público y de las herramientas de inteligencia artificial ha incorporado nuevos desafíos vinculados con la transparencia de las interacciones digitales. En numerosos casos, las personas consumidoras desconocen que están interactuando con sistemas automatizados y encuentran dificultades para acceder a un operador humano cuando la complejidad del reclamo así lo requiere.



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

2026

Año de la Memoria por la Verdad y la Justicia
50 Años - Nunca Más

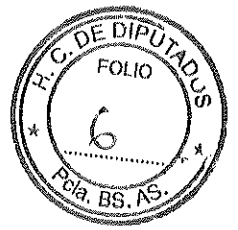
A ello se suma el incremento sostenido de las operaciones realizadas a través de plataformas digitales de intermediación, donde la identificación de los proveedores comerciales constituye un elemento esencial para garantizar la trazabilidad de las operaciones y facilitar el ejercicio efectivo de los derechos de los consumidores.

Diversos ordenamientos comparados han comenzado a responder a estos desafíos mediante la incorporación de estándares específicos para los mercados digitales. La Unión Europea, a través de instrumentos como el Reglamento de Servicios Digitales (Digital Services Act) y otras normas de protección del consumidor, ha desarrollado principios orientados a reforzar la transparencia de las interfaces digitales, prevenir prácticas de manipulación comercial y fortalecer la información brindada a los usuarios.

La presente iniciativa no pretende reproducir dichos regímenes, ni avanzar sobre competencias reservadas al Estado Nacional en materia de comercio electrónico o telecomunicaciones. Por el contrario, propone incorporar a la Ley Provincial N° 13.133 herramientas compatibles con las competencias provinciales en materia de defensa del consumidor, lealtad comercial, procedimientos administrativos y fiscalización, fortaleciendo la actuación de la Autoridad de Aplicación y de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor.

El proyecto tampoco crea organismos, registros, observatorios ni nuevas estructuras administrativas, ni genera erogaciones significativas para el Estado provincial. Se limita a incorporar estándares de conducta exigibles a los proveedores que desarrollan relaciones de consumo alcanzadas por la legislación provincial, utilizando el régimen de fiscalización y sanciones ya previsto en la Ley N° 13.133.

La protección de las personas consumidoras constituye un mandato expreso del artículo 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, así como de los artículos 42 de la Constitución Nacional y 3 de la Ley Nacional N° 24.240.



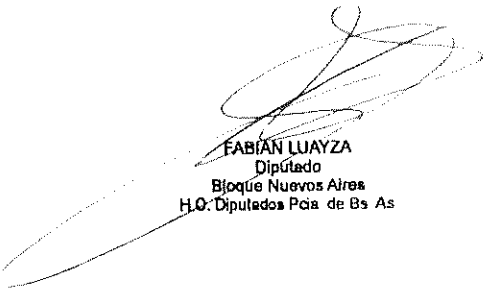
Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

2026

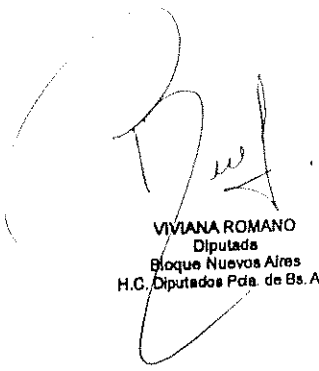
Año de la Memoria por la Verdad y la Justicia
50 Años - Nunca Más

En ese marco, corresponde a la Provincia adecuar progresivamente sus herramientas normativas frente a los nuevos riesgos derivados de la economía digital, garantizando que la innovación tecnológica se desarrolle con pleno respeto por la buena fe, el trato digno, la información adecuada y la libertad de elección de quienes participan en el mercado.

Por los fundamentos expuestos, solicito a las señoras diputadas y a los señores diputados el acompañamiento del presente proyecto de ley.



FABIÁN LUAYZA
Diputado
Bloque Nuevos Aires
H.C. Diputados Pcia. de Bs As



VIVIANA ROMANO
Diputada
Bloque Nuevos Aires
H.C. Diputados Pcia. de Bs. As