EXPTE. D- 3437 /26-27

H. C. DE DIPUTADOS FOLIO 1 Pcia. 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

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°.- Incorpórase como Artículo 32° bis de la Ley N° 13.133 el siguiente texto:

"Artículo 32° bis: Obligatoriedad del Sello Dinámico de Confianza Ciudadana. Todos los proveedores que ofrezcan, comercialicen o distribuyan bienes y servicios a consumidores finales radicados en el territorio de la Provincia de Buenos Aires a través de páginas web, aplicaciones móviles, plataformas de comercio electrónico o cualquier modalidad digital, deberán exhibir de forma obligatoria, destacada y en tiempo real el 'Sello Dinámico de Confianza Ciudadana'.

Este sello reflejará el 'Score de Consumo' del proveedor, el cual será calculado automáticamente por la Autoridad de Aplicación provincial en base a los datos estadísticos de reclamos y denuncias tramitadas ante las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC), el sistema provincial de audiencias, y las sanciones firmes anotadas en el Registro de Infractores de la Provincia."

Artículo 2°.- Incorpórase como Artículo 32° ter de la Ley N° 13.133, el siguiente texto:

"Artículo 32° ter: Criterios Técnicos y Visuales de Exhibición. El Sello Dinámico regulado en el artículo anterior deberá ajustarse a las siguientes pautas:

- **Ubicación obligatoria:** Deberá mostrarse de manera inmediatamente contigua al precio del bien o servicio, en la pantalla previa a que el usuario efectúe el pago o ingrese sus datos de facturación.

- **Formato visual:** Consistirá en un gráfico estandarizado que asocie un puntaje del cero (0) al cien (100) con una escala cromática de semáforo (Verde para alta confianza, Amarillo para atención moderada, y Rojo para alerta al consumidor), que indique el nivel de cumplimiento y velocidad de resolución de conflictos de la empresa.
- **Desglose de Datos:** Al pulsar sobre el sello, la plataforma deberá abrir una ventana emergente (*pop-up*) con datos de acceso libre que expongan el tiempo promedio de respuesta del proveedor en audiencias de conciliación y la cantidad de multas firmes."

Artículo 3°.- Plazos y Adecuación. Otórgase un plazo de ciento veinte (120) días corridos desde la publicación de la presente ley para que la Autoridad de Aplicación provincial desarrolle la API (Interfaz de Programación de Aplicaciones) es un conjunto de reglas y definiciones informáticas que permite que dos sistemas o aplicaciones de software se comuniquen y compartan datos entre sí de forma automática y establezca el diseño del Sello. Las empresas tendrán sesenta (60) días posteriores para completar su integración técnica.

Artículo 4°.- Comuníquese al Poder Ejecutivo.

AYELEN ITATI RASQUETTI
Diputada
Bloque Frente de Todos
H. Cámara de Diputados Prov. de Bs. As.

FUNDAMENTOS

El presente proyecto de ley, tiene por objeto modificar la Ley Nº 13.133 (Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios). La iniciativa propone incorporar los Artículos 32 bis y 32 ter, implementando el "Sello Dinámico de Confianza Ciudadana" (Score de Consumo). Esta herramienta tecnológica busca corregir las profundas asimetrías informáticas y comerciales que afectan a los bonaerenses en el entorno de la economía digital.

El crecimiento exponencial del comercio electrónico y la digitalización de los contratos de consumo han transformado las relaciones de mercado en el territorio provincial. Las corporaciones emplean sofisticados sistemas de recolección de datos, algoritmos de precios dinámicos y diseños web engañosos, comúnmente denominados "patrones oscuros" o *dark patterns*. Mientras los proveedores poseen un perfil detallado de cada usuario, el ciudadano de a pie se encuentra en una situación de absoluta vulnerabilidad informativa. Al momento de realizar una transacción online, el consumidor carece de mecanismos eficientes para conocer de manera previa el historial de cumplimiento, la tasa de litigiosidad o la conducta procesal de la empresa a la que le entrega su dinero.

La Provincia de Buenos Aires, a través de sus Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC), el sistema provincial de audiencias y el Registro de

Infractores, generan un volumen crítico de datos estadísticos sobre los reclamos de los usuarios. Sin embargo, dicha información pública se encuentra dispersa, burocratizada y permanece oculta para el consumidor en el momento más crítico: la decisión de compra. La presente reforma invierte esta lógica lesiva para el interés público. Mediante el uso de una Interfaz de Programación de Aplicaciones (API) provista por la Autoridad de Aplicación provincial, se obliga a las plataformas de venta a conectar sus sistemas con las bases de datos del Estado bonaerense. De este modo, el historial de cumplimiento de la empresa se exhibe en tiempo real, junto al precio del producto, mediante una escala cromática de semáforo (Verde, Amarillo y Rojo).

La viabilidad jurídica de esta iniciativa se ampara de forma directa en el artículo 42 de la Constitución Nacional y en el artículo 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires. Ambos textos consagran la obligación de las autoridades públicas de proveer a la protección de los derechos de los consumidores, a la educación para el consumo y a la defensa de la competencia. La Provincia de Buenos Aires posee competencia concurrente para dictar normas de procedimiento y control en materia de consumo. La introducción de los Artículos 32 bis y 32 ter no avanza sobre el derecho de fondo regulado por el Congreso de la Nación, sino que establece una modalizad obligatoria de exhibición de información comercial y lealtad comercial dentro de los límites de la jurisdicción provincial. Constituye un ejercicio legítimo del poder de policía local adaptado a las dinámicas del siglo XXI.

A fin de resguardar el principio de igualdad ante la ley y fomentar la lealtad comercial, el proyecto establece que el algoritmo que procesa el Score de Consumo no medirá la cantidad bruta de quejas. Esto generaría una distorsión injusta en perjuicio de las Pequeñas y Medianas Empresas (PyMEs) bonaerenses frente a los grandes operadores de mercado con economías de escala. La fórmula de

cálculo ponderará los reclamos de manera porcentual y proporcional en relación con el volumen de facturación o transacciones de cada proveedor. El sistema premiará la eficiencia en la resolución de conflictos: una empresa que reciba múltiples quejas pero logre acuerdos de conciliación rápidos en las etapas prejudiciales mantendrá una calificación favorable (Verde). Por el contrario, aquellas corporaciones que utilicen tácticas dilatorias, ignoren las citaciones de las OMIC o acumulen multas firmes impagas verán degradado su sello (Amarillo o Rojo), sufriendo una penalización reputacional directa por parte del mercado.

El Sello Dinámico de Confianza Ciudadana dota al Estado provincial de una herramienta de fiscalización preventiva, automatizada y de bajo costo operativo.

Por las razones expuestas, se solicita a las Señoras y Señores Legisladores el voto afirmativo para el presente proyecto de ley.

AYELEN ITATI RASQUETTI
Diputada
Bloque Frente de Todos
H. Cámara de Diputados Prov. de Bs. As.