

PROYECTO DE LEY

MODIFICACIÓN A LA LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Incorporación del art. 35 bis y 35 ter.

ARTÍCULO 1: Incorpórese a la ley 24.240 el art. 35 bis. que quedará redactado de la siguiente manera:

“ART 35 bis. En las relaciones de consumo realizadas a través de INTERNET, debe garantizarse a los consumidores durante todo el proceso de la transacción comercial, el derecho a la información clara, precisa, suficiente y de fácil acceso sobre el proveedor del producto o servicio; sobre el producto o servicio ofertado; y respecto a las transacciones electrónicas involucradas.

El proveedor deberá proporcionar al consumidor, en su sitio en INTERNET, en forma clara, precisa y fácilmente accesible, la información que a continuación se detalla:

- a) características del producto o servicio ofrecido conforme a su naturaleza.
- b) la disponibilidad del producto o servicio ofrecido, así como las condiciones de contratación del mismo y en su caso las restricciones y limitaciones aplicables.
- c) el modo, el plazo, las condiciones y la responsabilidad por la entrega.
- d) los procedimientos para cancelación de la contratación y acceso completo a los términos de la misma antes de confirmar la transacción.
- e) el plazo, la extensión, las características y las condiciones a la que está sujeta la garantía legal y/o contractual del producto según corresponda, el procedimiento de devolución, intercambio y/o información sobre la política de reembolso, indicando el plazo y cualquier otro requisito o costo que derive del mencionado proceso.
- f) el precio del producto o servicio, la moneda, las modalidades de pago, el valor final, el costo del flete y cualquier otro costo relacionado con la contratación, dejando expresa constancia que los posibles tributos de importación que resulten aplicables, no se encuentran incluidos en el mismo.
- g) advertencias sobre posibles riesgos del producto o servicio.
- h) el procedimiento para la modificación del contrato, si ello fuera posible. La información prevista en el presente artículo deberá constar en idioma castellano.

Además de la información referida precedentemente, el proveedor deberá proporcionar al consumidor en su sitio en INTERNET, en forma previa, clara, precisa, de fácil acceso, al menos, la siguiente información:

- a) denominación completa del proveedor, con su razón social y CUIT.
- b) datos de contacto, domicilio, número telefónico de servicio de atención al cliente 24hs y, en su caso, número de fax y/o correo electrónico.
- c) identificación del proveedor en los registros fiscales y/o comerciales que correspondan.

- d) la identificación de los registros de los productos sujetos a sistemas de autorización previa.
- e) el nivel de seguridad utilizado para la protección permanente de los datos personales.
- f) la política de privacidad aplicable a los datos personales.
- g) el número de registro de la base de datos debidamente inscrita ante la Dirección Nacional de protección de Datos Personales.”

ARTÍCULO 2: Incorpórese a la ley 24.240 el art. 35 ter. que quedará redactado de la siguiente manera:

“ART 35 ter. El proveedor deberá otorgar al consumidor, en forma clara, precisa y de fácil acceso, los medios técnicos para identificar y corregir errores de introducción de datos antes de efectuar la transacción y un mecanismo de confirmación expresa de la decisión de efectuar la transacción. El consentimiento en todos los casos debe ser expreso.

Asimismo, deberá otorgar al consumidor copia electrónica del contrato, y en caso de uso de firma digital tomar todas las medidas necesarias a esos efectos. “

ARTÍCULO 3: De forma.

Fundamentos:

Es evidente la importancia que tiene en nuestras vidas cotidianas el comercio electrónico, es una herramienta que ha revolucionado las transacciones comerciales y ha cambiado el mundo de los contratos de manera radical.

Según estadísticas, el uso de Internet en Argentina asciende a casi el 50% de la población y refleja un crecimiento sostenido (diciembre de 2008, Informe de Prince & Cooke).

Sin embargo, las estadísticas no son tan alentadoras al considerar la cantidad de usuarios que compran por Internet, y son varias las razones que explican esa conducta. Desconocimiento, Miedo, falta de información técnica y legal, etc.

Regular de manera general el comercio electrónico estableciendo requisitos mínimos que recaen sobre el titular de la página web referidos fundamentalmente a cuestiones de jurisdicción, domicilios, leyes aplicables, responsabilidad, defensa del consumidor, etc.

La realidad demuestra que cuando un usuario se conecta a Internet rige la ley de la selva.

A muy pocas empresas les ha importado cuidar al usuario y facilitarle la respuesta a sus dudas. Y lo que es peor, pocas han dado cumplimiento a las diversas y dispersas normas nacionales e internacionales de distinto nivel jerárquico existentes provocándose una total inseguridad en las transacciones.

Este poco compromiso evidenciado por las empresas es una de las razones que explican por qué el comercio electrónico en su acepción más amplia no ha crecido al ritmo de Internet.

La idea de este proyecto es establecer las condiciones mínimas que una empresa debe brindar a los usuarios con el fin de que estos sepan cuales son las "reglas de juego", y cómo proceder ante cualquier inconveniente.

Ha sido demostrado que los "Términos y Condiciones" y/o la "Política de Privacidad" establecida por las empresas carecen de reglas claras y hasta contienen muchas veces cláusulas abusivas y por lo tanto inaplicables. Es el momento de que el Estado regule cuestiones básicas, sin querer atar ni poner límites al crecimiento de la red de redes, pero si protegiendo al usuario de abusos.

Por lo expuesto solicito a mis colegas, me acompañen en este proyecto.