



## MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO

### SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR

**Resolución 271/2020**

**RESOL-2020-271-APN-SCI#MDP**

Ciudad de Buenos Aires, 04/09/2020

VISTO el Expediente N° EX-2020-52864212- -APN-DGD#MDP, las Leyes Nros. 24.240 y 27.541, el Decreto N° 260 de fecha 12 de marzo de 2020 y sus modificatorios, la Resolución Nro. 316 de fecha 22 de mayo de 2018 de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO del ex MINISTERIO DE PRODUCCIÓN, y la Disposición N° 472/2019, de fecha 14 de Junio de 2019, de la ex Dirección Nacional de Defensa del Consumidor dependiente del ex MINISTERIO DE PRODUCCIÓN Y TRABAJO, y

CONSIDERANDO:

Que el Artículo 42 de la CONSTITUCIÓN NACIONAL establece que las y los consumidores de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz, a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno, debiendo las Autoridades proveer a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados y al control de los monopolios naturales y legales.

Que las y los consumidores se desenvuelven en el mercado en una situación de vulnerabilidad respecto de los proveedores. Ante esto, el derecho a la información tiende a menguar la asimetría que se suscita, por lo que garantizarlo resulta esencial.

Que, a los fines de proveer a la protección de este derecho, el Artículo 38 de la Ley N° 24.240 establece el deber de todas las personas físicas o jurídicas, de naturaleza pública y privada, que presten servicios o comercialicen bienes a consumidores o usuarios mediante la celebración de contratos de adhesión, de publicar en su sitio web un ejemplar del modelo de contrato a suscribir por las y los consumidores.

Que dicha previsión complementa el derecho de las y los consumidores a recibir información de parte de los proveedores, en forma cierta, clara y detallada de todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que proveen, y las condiciones de su comercialización.

Que a fin de hacer operativo este derecho resulta necesario establecer precisiones sobre la forma y ubicación de la publicación de los referidos contratos.



Que, asimismo, se dictó la Resolución N° 316 de fecha 22 de mayo de 2018 de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO del ex MINISTERIO DE PRODUCCIÓN, con el objetivo de simplificar la gestión de los trámites que, cotidianamente, deben realizar las y los consumidores, brindando agilidad, celeridad y eficiencia.

Que, en la citada Resolución se establecieron pautas para que las y los consumidores ejerzan el derecho a rescindir los contratos suscriptos con empresas que posean páginas web, incluyéndose a las actividades de Telefonía Fija, Telefonía Móvil, Acceso a Internet, y Servicios de Radiodifusión por suscripción.

Que, posteriormente, mediante la Disposición N° 472 de fecha 14 de junio de 2019 de la ex Dirección Nacional de Defensa del Consumidor dependiente de la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR del ex MINISTERIO DE PRODUCCIÓN Y TRABAJO, se adicionó el Servicio de Medicina Prepaga entre los supuestos alcanzados.

Que resulta necesario actualizar el anexo de la referida resolución a efectos de incorporar nuevas actividades alcanzadas.

Que, en el marco de la emergencia sanitaria, económica y social cobran relevancia los conflictos que se suscitan en el marco de contrataciones de servicios y el procesamiento de la solicitud de rescisión.

Que la tutela jurídica al consumidor, se extiende a toda la relación de consumo, hasta su total y absoluta extinción.

Que, en consecuencia, corresponde determinar parámetros objetivos respecto de la ubicación del conocido “botón de baja” en las páginas web de los proveedores.

Que, al mismo tiempo es necesario considerar que mediante la Ley N° 27.541 y sus normas reglamentarias y complementarias, se declaró la emergencia pública en materia económica, sanitaria y social, entre otras, hasta el día 31 de diciembre de 2020.

Que, además, por el Decreto N° 260 de fecha 12 de marzo de 2020 y sus modificatorios, se amplió la emergencia pública en materia sanitaria en virtud de la Pandemia declarada por la ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS) en relación con el coronavirus COVID-19, cuya propagación a nivel mundial resulta de público conocimiento.

Que, ante esta situación, y ante las medidas de distanciamiento social, preventivo y obligatorio dictadas a fin de atenuar la propagación de la pandemia, las modalidades de contratación a distancia, la necesidad de acceso a la información a través de internet respecto de bienes y servicios, y las vías electrónicas para efectuar la rescisión de los contratos, adquieren especial relevancia, resultando, en la mayoría de los casos, la única vía con la que las y los consumidores cuentan para acceder a estos derechos.

Que la Dirección de Asuntos Legales de Comercio y Minería, dependiente de la Dirección General de Asuntos Jurídicos del MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO ha tomado la intervención que le compete.

Que la presente resolución se dicta en uso de las atribuciones conferidas por la Ley N° 24.240, y Decreto N° 50 de fecha 19 de diciembre de 2019 y sus modificatorios.

Por ello,



LA SECRETARIA DE COMERCIO INTERIOR

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- Hágase saber a los sujetos alcanzados por el Artículo 38 de la Ley N° 24.240, conforme la medida allí establecida, que deberán ser publicados todos los ejemplares de los contratos de adhesión, así como toda otra condición general y particular de adhesión predispuesta, mediante las que se instrumenten derechos y obligaciones vigentes con sus consumidores y/o usuarios, y también las dirigidas a potenciales consumidores indeterminados.

ARTÍCULO 2°.- Los ejemplares deberán ser publicados en la página de inicio de los sitios de Internet institucionales, discriminados según las variantes del producto y/o servicio en cuestión. En iguales condiciones, deberán informarse las promociones y bonificaciones ofrecidas, con indicación precisa de las fechas de comienzo y de finalización, así como sus modalidades, condiciones y limitaciones.

ARTÍCULO 3°.- El acceso a los ejemplares de contrato, y condiciones generales y particulares de contratación, deberá ser de fácil y directo acceso desde la página de inicio del sitio de Internet institucional de los sujetos obligados y ocupar un lugar destacado, en cuanto a visibilidad y tamaño, en la mencionada página.

La publicación de los contratos de adhesión debe ser íntegra, clara y discriminada por cada modalidad, plan, producto y / o servicio. Deberá utilizarse un único hiperenlace o hipervínculo para dar cumplimiento a esta exigencia, en la medida en que la información que se provea forme parte de las páginas oficiales del proveedor.

No se admitirán remisiones a otros documentos y/o sitios de Internet.

Asimismo, en el caso en los que las y los consumidores tengan un acceso particular o un usuario registrado en la página web del proveedor, deberán tener disponible, en el referido sitio específico, el contrato suscripto por ellos y las ofertas o promociones especiales que se hubieran ofertado y pactado. Esta publicación deberá realizarse en iguales condiciones a las consignadas en el párrafo anterior.

ARTÍCULO 4°.- Los ejemplares de contrato y condiciones contractuales, deberán exhibirse bajo el nombre "Contratos de adhesión - Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor".

ARTÍCULO 5°.- De conformidad con lo establecido en el artículo 38 de la Ley Nro. 24.240, y en adición con las medidas allí descriptas, hácese saber a los sujetos alcanzados por la presente medida, la obligatoriedad de disponer un aviso, en iguales condiciones, que informe a las y los consumidores y/o usuarios que los ejemplares del/los contratos se encuentran disponibles en los sitios web institucionales.

ARTÍCULO 6°.- Modifícase el Artículo 1° de la Resolución N° 316 de fecha 22 de mayo de 2018 de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO del ex MINISTERIO DE PRODUCCIÓN que quedará redactado de la siguiente forma:

"ARTÍCULO 1°.- BAJA DE SERVICIOS. Establécese que los proveedores de servicios que posean páginas web y cuya actividad económica se encuentra enumerada en el Anexo que, como IF-2020-56456490-APN-SSADYC#MDP, forma parte integrante de la presente resolución, deberán tener, a simple



vista y en el primer acceso, el link mediante el cual el consumidor podrá solicitar la baja del servicio contratado, en los términos del Artículo 10 ter de la Ley N° 24.240.

El link para rescindir los servicios contratados deberá ser de acceso fácil y directo desde la página de inicio del sitio de Internet institucional de los sujetos obligados y ocupar un lugar destacado, en cuanto a visibilidad y tamaño, no dejando lugar a dudas respecto del trámite seleccionado. Asimismo, al momento de hacer uso del “botón de baja”, el proveedor no podrá requerir al consumidor registración previa ni ningún otro trámite”.

ARTÍCULO 7°.- Establécese un plazo de NOVENTA (90) días corridos contados a partir de la publicación en el Boletín Oficial para que los proveedores adecúen sus sitios de Internet de acuerdo a los términos establecidos en la presente.

ARTÍCULO 8°.- El incumplimiento a lo establecido en la presente resolución será sancionado conforme las previsiones de la Ley N° 24.240.

ARTÍCULO 9°.- La presente resolución entrará en vigencia el día de su publicación en el Boletín Oficial.

ARTÍCULO 10.- Comuníquese, publíquese, dése a la DIRECCIÓN NACIONAL DEL REGISTRO OFICIAL y archívese. Paula Irene Español

NOTA: El/los Anexo/s que integra/n este(a) Resolución se publican en la edición web del BORA  
-www.boletinoficial.gob.ar-

e. 08/09/2020 N° 37270/20 v. 08/09/2020

**Fecha de publicación 08/09/2020**

