

## PROYECTO DE LEY

El Senado y Cámara de Diputados...

**Artículo 1º:** Agréguese el artículo 11 bis a la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor, el cual quedará redactado de la siguiente manera:

*“Artículo 11 bis: Sin perjuicio de las garantías previstas en el artículo 11, cuando el bien mueble no consumible, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias o por los vicios ocultos, en su caso, no sea apto para el uso al cual está destinado o cuando no satisfaga las expectativas del consumidor, éste tendrá derecho a realizar el cambio del bien mueble no consumible dentro de los treinta (30) días corridos posteriores a la compra, pudiendo el proveedor establecer un plazo mayor. Si este último no dispone del bien requerido para satisfacer al consumidor, deberá devolverle el importe equivalente a las sumas pagadas conforme el precio actual en plaza de la cosa al momento de abonarse dicha suma, o parte proporcional si hubiere efectuado pagos parciales.*

*El reintegro del dinero se realizará sin retención de gastos para el consumidor y por los mismos medios de pago que se hubiera realizado la compra. Los cambios podrán realizarse en los mismos días y horarios de atención al público. No se requerirá más documentación a presentar que la factura o ticket correspondiente, ni otras condiciones especiales.”*

**Artículo 2º:** Agréguese el artículo 1116 bis al Código Civil y Comercial de la Nación que quedará redactado de la siguiente manera:

*"Artículo 1116 bis.- Para los contratos celebrados en los establecimientos comerciales y con relación al derecho de revocación, será de aplicación lo estipulado en los artículos 1110 y concordantes."*

**Artículo 3°:** De forma.

Autora:

BANFI, Karina

## FUNDAMENTOS

Señor Presidente:

El presente proyecto toma como antecedente los presentados anteriormente bajo los expedientes 7464-D-2018; 3640-D-2020, 5586-D-2022 y 0654-D-2024.

El objeto es modificar la ley 24.240 de Defensa del Consumidor mediante la ampliación de los derechos de los usuarios. Específicamente se propone garantizar el derecho a realizar el cambio del bien adquirido si este no satisface las expectativas del consumidor o si presenta deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o de condiciones sanitarias.

El derecho de los consumidores y usuarios se encuentra amparado en el artículo 42 de nuestra Constitución Nacional, en el que se establece que "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".

Las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, aprobadas por la Asamblea General de la Organización de Naciones Unidas (ONU) del 9 de abril de 1985 mediante Resolución 39/248, ampliadas en 1999, enumeran expresamente cuáles son los derechos de los consumidores y usuarios, la obligación de proveer a su protección por parte de las autoridades, propiciando el dictado de legislación que los reconozca como tales y permita su intervención para esos fines. Dichas Directrices constituyen "lineamientos para la aplicación de políticas gubernamentales de protección al consumidor" y más allá de su leve rango de "Directrices" o directivas (es decir, no son tratados) representan postulados de los cuales la legislación interna no puede apartarse

y han sido fuente de nuestra Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, sancionada el 22 de septiembre de 1993.

En la legislación actual, el derecho de revocación está contemplado en la Ley N° 24.240, precisamente en el capítulo VII, de la venta domiciliaria, por correspondencia y otras, y en los artículos 1.110 y siguientes del Código Civil y Comercial de la Nación (Capítulo III: Modalidades especiales). En consecuencia, la Ley de Defensa del Consumidor solo regula la revocación de aceptación (art. 34) para las contrataciones a distancia y las celebradas fuera del establecimiento del proveedor (arts. 32 y 33). El plazo para hacer la devolución es de diez (10) días corridos contados a partir de la fecha en que se entregue el bien o se celebre el contrato, lo último que ocurra, sin responsabilidad alguna. Ninguna mención hace a las compras que se realicen en el establecimiento comercial. Lo mismo ocurre en nuestro Código Civil y Comercial en los artículos 1110 y siguientes.

La legislación comparada muestra avances en la materia. Así lo representan el caso español y algunos estados de Estados Unidos.

En el primer caso, y de acuerdo a la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, el derecho a la revocación o derecho de arrepentimiento, allí llamado "derecho de desistimiento", se encuentra regulado para cualquier tipo de modalidad de contrato de consumo. En efecto, la ley les otorga una amplia protección a los consumidores en términos de plazos, prueba, gastos y consecuencias del ejercicio del desistimiento al establecer, entre otras cosas, que el consumidor y/o el usuario no tendrán que reembolsar cantidad alguna por la disminución del valor del bien, que sea consecuencia de su uso conforme a lo pactado o a su naturaleza, o por el uso del servicio. Con respecto al plazo, la normativa española establece uno superior al propuesto en este proyecto de ley: 14 días corridos, con posibilidad de ampliación a 12 meses, cuando el empresario no hubiera cumplido con el deber de información sobre el derecho de desistimiento. Asimismo, establece que, una vez ejercido el derecho de desistimiento por parte del consumidor, el empresario estará

obligado a devolver las sumas abonadas por el consumidor y usuario sin retención de gastos.

En el segundo caso, se destacan los estados de Nueva York y Florida. En Nueva York, las tiendas están legalmente obligadas a publicar su política de reembolso. Si no lo hacen, la ley exige que estos sean aceptados dentro de los 30 días de realizada la compra. Con respecto al estado de Florida, sucede lo mismo en cuanto a la obligación de exponer su política de reembolso, pero reduce el plazo de devolución a 20 días.

En Argentina, a nivel federal, no encontramos amparo en la legislación cuando el consumidor considera que aquel bien adquirido no satisface sus necesidades o gustos. Ante este vacío sucede que, muchas veces, el consumidor no tiene más opción que adquirir un producto distinto al objeto del contrato o adquirir un producto que no responde a su interés. Por el contrario, sí encontramos a nivel sub-nacional legislación que regula este supuesto. Por ejemplo, la Ley N° 3.281 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que entiende sobre toda devolución o cambio de productos que se realice en el marco de las relaciones de consumo en dicha jurisdicción, establece que "En el caso de productos no perecederos tales devoluciones o cambios podrán efectuarse dentro de los treinta (30) días corridos posteriores a la operación, salvo que el comercio establezca un plazo mayor".

Por ello, tomando en consideración la experiencia comparada tanto a nivel internacional como local, el proyecto propone que el consumidor pueda solicitar dentro de los 30 días corridos de realizada la compra que se le devuelva el dinero por los mismos medios y de la misma forma que se celebró el contrato. Asimismo, mediante el presente proyecto propiciamos extender la revocación de aceptación estipulada en el art. 1.110 y concordantes para las compras que se realicen en el establecimiento comercial.

Introducir esta modificación también implicaría que en los casos donde los usuarios adquieran bienes con defectos de fabricación, sin tener conocimiento

de esto, no tengan como única opción hacer uso de la garantía, sino que además puedan optar por la devolución del dinero.

Es necesario que la ciudadanía confíe a la hora de realizar una compra y para ello resulta fundamental que la legislación lo respalde frente a cualquier tipo de abuso comercial.

Por los motivos expuestos, solicito el acompañamiento de mis colegas para la aprobación del presente proyecto.

Autora:

BANFI, Karina