



## **PROYECTO DE LEY**

*El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina reunidos  
en Congreso, ...*

*Sancionan con fuerza de ley:*

### **LEY NACIONAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR DIGITAL**

#### **Capítulo I**

##### **DISPOSICIONES GENERALES**

**ARTÍCULO 1°.- Objeto.** La presente ley tiene por objeto establecer un régimen especial de protección de los consumidores y usuarios en las relaciones de consumo desarrolladas total o parcialmente mediante medios digitales, plataformas electrónicas, aplicaciones, sitios web, redes sociales, servicios de suscripción y demás tecnologías de información y comunicación.

Las disposiciones de la presente ley se integran y complementan con la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor, el Código Civil y Comercial de la Nación y demás normativa aplicable.

**ARTÍCULO 2°.- Finalidad.** Son finalidades de la presente ley:

- a) Garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de los consumidores en entornos digitales.
- b) Facilitar la cancelación de suscripciones, servicios y contrataciones realizadas por medios electrónicos.



- c) Establecer plazos máximos para la devolución de sumas de dinero.
- d) Prevenir y reducir los perjuicios derivados de fraudes, estafas y operaciones digitales no autorizadas.
- e) Establecer obligaciones específicas para las plataformas de comercio electrónico.
- f) Garantizar mecanismos de reclamo ágiles, accesibles y gratuitos.
- g) Promover la transparencia en las relaciones de consumo digitales.

## **Capítulo II**

### **DERECHO A CANCELACIÓN**

**ARTÍCULO 3°.- Derecho a cancelar la operación de manera instantánea.** Todo consumidor que haya comprado o contratado un bien/servicio, suscripción, membresía, plataforma o prestación de carácter periódico o único mediante medios digitales tendrá derecho a cancelarlo por el mismo medio utilizado para su contratación, mediante un procedimiento simple, directo, gratuito, accesible y transparente.

La cancelación deberá poder efectuarse mediante una acción equivalente a un solo clic o procedimiento digital de similar simplicidad. Es decir, del mismo modo de contratación/compra, de manera visible y de fácil comprensión.

**ARTÍCULO 4°.-Prohibiciones.** Los proveedores no podrán establecer mecanismos de cancelación más complejos que los utilizados para contratar.

Queda prohibido exigir, para cancelar una contratación digital:

- a) Comunicación telefónica obligatoria.



- b) Presentación física ante establecimientos.
- c) Envío de documentación innecesaria.
- d) Entrevistas, encuestas o conversaciones con operadores destinadas a disuadir al consumidor.
- e) Utilización de mecanismos distintos de aquellos disponibles para la contratación.

**ARTÍCULO 5°.- Confirmación de la cancelación.** El proveedor deberá emitir, inmediatamente después de recibida la solicitud, una constancia digital gratuita que acredite la cancelación, indicando como mínimo:

- a) Fecha y hora de la solicitud.
- b) Identificación del servicio cancelado.
- c) Fecha de finalización de la relación contractual.
- d) Importes que eventualmente correspondan reintegrar.

**ARTÍCULO 6°.- Prohibición de cobros posteriores.** Efectuada la cancelación conforme a la presente ley, el proveedor no podrá efectuar nuevos cargos correspondientes a períodos posteriores a la fecha de cancelación.

Los cargos realizados con posterioridad deberán ser reintegrados conforme los plazos establecidos por esta ley.



## **Capítulo III**

### **REINTEGROS Y DEVOLUCIONES**

**ARTÍCULO 7°.- Plazo máximo de reintegro.** Cuando corresponda la devolución de sumas de dinero a favor del consumidor, el proveedor deberá efectuar el reintegro dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles desde la aceptación de la devolución o desde que se configure el supuesto legal que determine su procedencia.

Cuando el pago haya sido realizado mediante tarjeta de crédito, débito, transferencia bancaria, billetera virtual u otro medio electrónico, el proveedor deberá iniciar el proceso de devolución dentro de dicho plazo.

**ARTÍCULO 8°.- Reintegro al medio de pago.** El reintegro deberá efectuarse utilizando el mismo medio de pago empleado por el consumidor, salvo que este solicite expresamente otro mecanismo.

El proveedor no podrá imponer unilateralmente la entrega de créditos, puntos, cupones, saldos virtuales o mecanismos equivalentes en sustitución del dinero correspondiente al consumidor.

## **Capítulo IV**

### **PROTECCIÓN FRENTE A FRAUDES**

**ARTÍCULO 9°.- Operaciones no reconocidas.** El consumidor podrá desconocer operaciones digitales, compras, contrataciones, débitos, suscripciones o transferencias que manifieste no haber autorizado.



El proveedor o intermediario deberá disponer de mecanismos digitales simples, gratuitos y disponibles durante las veinticuatro (24) horas para efectuar la denuncia.

**ARTÍCULO 10°.- Bloqueo preventivo.** Recibida una denuncia por una operación presumiblemente fraudulenta o no autorizada, el proveedor deberá adoptar medidas razonables para impedir nuevos cargos, débitos o contrataciones vinculadas con la operación denunciada mientras se analiza el reclamo.

**ARTÍCULO 11°.- Investigación del reclamo.** El proveedor deberá investigar la operación denunciada y proporcionar al consumidor información suficiente sobre:

- a) Fecha y hora de la operación.
- b) Medio utilizado.
- c) Identificación del comercio o proveedor involucrado.
- d) Importe de la operación.
- e) Mecanismos de autenticación utilizados.
- f) Toda otra información necesaria para permitir al consumidor conocer el origen de la operación.

La información deberá ser proporcionada de manera clara, gratuita y comprensible.



**ARTÍCULO 12°.- Prevención.** Los proveedores deberán implementar medidas razonables y adecuadas de seguridad destinadas a prevenir accesos no autorizados, suplantaciones de identidad, contrataciones fraudulentas y utilización indebida de los datos de los consumidores.

## **Capítulo V**

### **RESPONSABILIDAD DE LAS PLATAFORMAS DE COMERCIO ELECTRÓNICO**

**ARTÍCULO 13°.- Plataformas alcanzadas.** Quedan comprendidas en la presente ley las plataformas digitales que intervengan en operaciones de comercio electrónico, incluyendo marketplaces, aplicaciones, sitios web y otros intermediarios digitales que faciliten la oferta, contratación, pago o ejecución de bienes y servicios.

**ARTÍCULO 14°.- Información obligatoria.** Las plataformas deberán proporcionar al consumidor, de manera clara, visible y accesible:

- a) Identidad y datos de contacto del vendedor o proveedor.
- b) Precio total de la operación, incluyendo impuestos, tasas, cargos y costos adicionales conocidos.
- c) Condiciones de contratación.
- d) Políticas de devolución y reintegro.
- e) Mecanismos de reclamo.
- f) Identificación de la plataforma como intermediaria, cuando corresponda.



g) Información relativa a la existencia de publicidad, promociones o posicionamiento comercial cuando resulte relevante para la decisión de compra.

**ARTÍCULO 15°.- Prohibición de prácticas engañosas.** Las plataformas no podrán utilizar interfaces, diseños, mensajes, botones o mecanismos destinados a inducir al consumidor a contratar, renovar, adquirir productos o suministrar datos mediante engaño, ocultamiento o dificultad deliberada.

**ARTÍCULO 16°.- Reclamos digitales.** Las plataformas deberán disponer de un sistema gratuito, sencillo y accesible para que los consumidores puedan formular reclamos.

La existencia de mecanismos internos de reclamo no impedirá al consumidor recurrir directamente a las autoridades administrativas o judiciales competentes.

**ARTÍCULO 17°.- Conservación de la documentación.** Las plataformas deberán conservar durante el plazo que establezca la reglamentación los registros necesarios para acreditar las operaciones realizadas, incluyendo fecha, hora, identificación de las partes, precio, medio de pago y condiciones contractuales.

Dicha información deberá ser puesta a disposición de las autoridades competentes cuando sea legalmente requerida.

## **Capítulo VI**

### **TRANSPARENCIA Y CONTRATACIÓN DIGITAL**

**ARTÍCULO 18°.- Precio final.** El consumidor deberá conocer el precio final de la operación antes de confirmar la contratación.

No podrán incorporarse cargos adicionales que no hayan sido informados de manera clara y previa.



**ARTÍCULO 19°.- Renovaciones automáticas.** Las contrataciones que contemplen renovación automática deberán informar esta circunstancia de manera destacada antes de la contratación.

El proveedor deberá comunicar al consumidor, con una antelación razonable a la renovación, la fecha, importe y condiciones de la renovación.

**ARTÍCULO 20°.- Modificación de Condiciones.** Las modificaciones de precio o condiciones esenciales de los servicios de contratación periódica deberán ser comunicadas al consumidor con antelación suficiente.

Cuando la modificación resulte sustancial, el consumidor tendrá derecho a cancelar el servicio sin penalidad.

## **Capítulo VII**

### **NORMATIVA SUPLETORIA**

**ARTÍCULO 21°.- Autoridad de aplicación.** Será autoridad de aplicación de la presente ley la Secretaría de Industria y Comercio, o el organismo que en el futuro la reemplace, sin perjuicio de las competencias atribuidas a otras autoridades nacionales, provinciales y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

**ARTÍCULO 22°.- Normativa Supletoria.** Las disposiciones de la presente ley deberán interpretarse de manera armónica y supletoria en su caso, con la Ley N° 24.240, el Código Civil y Comercial de la Nación, la Ley N° 25.326 de Protección de Datos Personales y demás legislación vigente.

En caso de duda deberá prevalecer la interpretación más favorable al consumidor, conforme los principios establecidos por la legislación de defensa del consumidor.



**ARTÍCULO 23°.- Adecuación.** Los proveedores y plataformas alcanzados por la presente ley deberán adecuar sus sistemas, contratos, aplicaciones y sitios web a sus disposiciones dentro del plazo de cuarenta y cinco (45) días desde su reglamentación.

**ARTÍCULO 24°.- Adhesión.** Invítase a las provincias y a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a adherir a la presente ley.

**ARTÍCULO 25°.- Vigencia.** La presente ley entrará en vigencia al momento de su publicación

**ARTÍCULO 26°.-** Comuníquese al Poder Ejecutivo Nacional.

**Diputado Nacional Gustavo Eduardo Bordet**



## **FUNDAMENTOS**

Sr. Presidente:

La transformación digital modificó profundamente la manera en que los consumidores adquieren bienes y servicios. La contratación de plataformas de streaming, aplicaciones, servicios de almacenamiento, seguros, membresías, productos y servicios se realiza actualmente, en gran medida, mediante dispositivos electrónicos.

Sin embargo, el desarrollo tecnológico no siempre fue acompañado por una actualización suficiente de los mecanismos tradicionales de protección del consumidor.

La presente iniciativa propone establecer un régimen específico de Defensa del Consumidor Digital, destinado a garantizar que los derechos reconocidos por la legislación vigente sean efectivos también en el entorno digital.

Uno de los principales problemas que enfrentan los consumidores se encuentra en la dificultad para cancelar suscripciones. En numerosos casos, contratar un servicio requiere apenas unos segundos, mientras que cancelarlo implica atravesar múltiples pantallas, comunicarse telefónicamente o someterse a mecanismos destinados a desalentar la baja.

La presente iniciativa establece, por ello, el principio de “cancelación de manera instantánea”, obligando a que la baja pueda realizarse mediante un procedimiento de complejidad equivalente al utilizado para contratar.

Otro aspecto fundamental es el de los reintegros. La demora injustificada en la devolución de dinero coloca al consumidor en una situación de evidente



desventaja frente a proveedores y plataformas que poseen mayor capacidad económica y tecnológica.

Por esa razón se establece un plazo máximo de cinco días hábiles para efectuar el reintegro cuando corresponda.

Asimismo, la expansión del comercio electrónico produjo un crecimiento de los riesgos vinculados con fraudes, suplantación de identidad, operaciones no reconocidas y utilización indebida de cuentas.

El proyecto busca establecer obligaciones de prevención, atención y respuesta frente a estas situaciones, evitando que el consumidor sea automáticamente quien soporte las consecuencias económicas de fallas que se encuentren bajo la esfera de control de proveedores o intermediarios.

Un capítulo específico está destinado a las plataformas de comercio electrónico. Los marketplaces y demás intermediarios digitales poseen actualmente un papel central en las relaciones de consumo. Por ello resulta necesario establecer obligaciones de transparencia, identificación de vendedores, información sobre precios y condiciones de contratación y mecanismos eficaces de reclamo.

También se incorporan disposiciones destinadas a combatir los denominados “patrones oscuros”, es decir, diseños o mecanismos de las interfaces digitales que buscan inducir al usuario a adoptar decisiones que probablemente no tomaría si recibiera información clara y transparente.

La protección del consumidor digital requiere, además, una política activa de educación y prevención. La seguridad no puede depender exclusivamente de la capacidad individual del usuario para detectar maniobras fraudulentas.

La iniciativa procura, en definitiva, adaptar los principios tradicionales de protección del consumidor a las nuevas formas de contratación y comercialización.



No se trata de impedir el desarrollo de la economía digital, sino de garantizar que la innovación tecnológica se desarrolle dentro de un marco de transparencia, responsabilidad, seguridad y respeto por los derechos de los consumidores.

La contratación digital debe ser tan sencilla para ejercer derechos como lo es para contratar.

Por las razones expuestas, solicitamos a nuestros pares el acompañamiento del presente proyecto de ley.

**Diputado Nacional Gustavo Eduardo Bordet**