

Proyecto de Ley

La Honorable Cámara de Diputados de la Nación y el Senado...

SANCIONAN:

MODIFICACIÓN DE LA LEY 24.240 — INCORPORACIÓN DEL CONCEPTO DE “PRECIO TOTAL INFORMADO AL CONSUMIDOR”

ARTÍCULO 1º.- Modifícase el artículo 7º de la Ley 24.240 y sus modificatorias, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTÍCULO 7º.- Oferta. La oferta dirigida a consumidores potenciales indeterminados obliga a quien la emite durante el tiempo en que se realice, debiendo contener la fecha precisa de comienzo y de finalización, así como también sus modalidades, condiciones o limitaciones.

Cuando la oferta contenga la indicación de un precio, éste deberá corresponder al precio total y final que deba abonar el consumidor por el bien o servicio ofrecido, incluyendo todos los conceptos de carácter obligatorio que se encuentren a su cargo, con excepción de los gastos de envío, flete o entrega cuyo monto no pueda determinarse al momento de formularse la oferta por depender de la ubicación del proveedor y/o del domicilio de entrega indicado por el consumidor.

En las contrataciones realizadas mediante sitios web, aplicaciones, plataformas digitales, sistemas de comercio electrónico o cualquier otro medio de contratación a distancia, el proveedor deberá informar el precio total y final del bien o servicio antes de que el consumidor confirme la contratación o efectúe el pago. Cuando los gastos de

envío, flete o entrega no puedan determinarse al momento de formularse la oferta, el proveedor deberá informar de manera clara, visible y destacada, durante el proceso de contratación y con anterioridad a la confirmación de la contratación o al pago, que dichos gastos serán adicionados al precio informado. El importe correspondiente deberá ser informado al consumidor antes de que éste confirme la contratación o efectúe el pago.

No podrán incorporarse durante el proceso de contratación conceptos, cargos, comisiones, tasas, servicios o costos de carácter obligatorio distintos de los gastos de envío, flete o entrega previstos en el párrafo anterior, que no hubieran sido informados previamente al consumidor. Los conceptos de carácter opcional deberán encontrarse claramente diferenciados y su contratación requerirá la aceptación expresa del consumidor.

La revocación de la oferta hecha pública es eficaz una vez que haya sido difundida por medios similares a los empleados para hacerla conocer.

La no efectivización de la oferta será considerada negativa o restricción injustificada de venta, pasible de las sanciones previstas en el artículo 47 de esta ley.”

ARTÍCULO 2º.- Modifícanse los incisos f) y g) del artículo 10 de la Ley 24.240 y sus modificatorias, los que quedarán redactados de la siguiente manera:

“f) El precio total y final y las condiciones de pago.

g) Los costos adicionales, especificando el precio total y final a pagar por el adquirente, con excepción de aquellos gastos de envío, flete o entrega cuyo monto dependa de la localidad o domicilio del proveedor y/o del consumidor. En estos casos, dichos gastos deberán ser informados al consumidor con anterioridad a la contratación o al pago. La incorporación de cargos, conceptos o servicios de carácter obligatorio que no hubieran sido informados con anterioridad a la contratación no será oponible al consumidor.”

ARTÍCULO 3º.- Comuníquese al Poder Ejecutivo nacional.

CRISTIAN ANDINO

EDUARDO VALDES

RAUL HADAD

CARLOS CASTAGNETO

JUAN CARLOS MOLINA

FUNDAMENTOS

Sr. Presidente:

El presente proyecto de ley tiene por objeto fortalecer el derecho de los consumidores a recibir información cierta, clara, completa y oportuna respecto del precio de los bienes y servicios ofrecidos, particularmente en las contrataciones realizadas mediante sitios web, aplicaciones, plataformas digitales y demás medios de comercio electrónico.

La Ley 24.240 de Defensa del Consumidor constituye uno de los principales instrumentos de protección de los derechos de quienes participan en relaciones de consumo. En ese marco, el artículo 4° establece el deber del proveedor de suministrar información cierta, clara y detallada respecto de las características esenciales de los bienes y servicios y de las condiciones de su comercialización. Asimismo, el artículo 7° establece el carácter vinculante de la oferta dirigida a consumidores potenciales indeterminados, mientras que el artículo 10 contempla la información que debe constar en el documento de venta, incluyendo el precio y los costos adicionales.

Por su parte, el Código Civil y Comercial de la Nación establece, en su artículo 1100, el deber de los proveedores de suministrar información cierta y detallada respecto de las características esenciales de los bienes y servicios, las condiciones de su comercialización y toda otra circunstancia relevante para el contrato. Esta obligación adquiere especial relevancia en los contratos celebrados a distancia, entre los que se encuentran aquellos realizados mediante medios electrónicos.

Sin embargo, la evolución de las modalidades de comercialización y el crecimiento sostenido del comercio electrónico han generado nuevas situaciones que requieren una regulación más precisa.

En las compras realizadas por medios digitales es habitual que el consumidor visualice un precio determinado durante buena parte del proceso de contratación y que, recién en

las etapas finales, una vez ingresado su domicilio o código postal, se incorporen gastos de envío, flete o entrega.

Es necesario distinguir esta situación de aquellos cargos que pueden ser determinados desde el inicio de la oferta. Existen gastos de envío cuyo importe depende de variables que no se encuentran disponibles al momento de formular la oferta, tales como la ubicación del proveedor, el domicilio de entrega, la distancia, la zona de cobertura o la modalidad de envío seleccionada por el consumidor. Pretender que estos conceptos formen necesariamente parte del precio exhibido desde el primer momento podría resultar impracticable en determinadas modalidades de comercialización.

Por ello, la presente iniciativa adopta una solución equilibrada entre la protección del consumidor y las particularidades operativas del comercio electrónico.

El proyecto establece como principio que el precio informado en la oferta debe corresponder al precio total y final del bien o servicio, incluyendo los conceptos de carácter obligatorio que se encuentren a cargo del consumidor. Al mismo tiempo, contempla expresamente una excepción para los gastos de envío, flete o entrega cuyo monto no pueda determinarse al momento de formularse la oferta por depender de la ubicación del proveedor y/o del domicilio de entrega indicado por el consumidor.

La excepción no implica habilitar la incorporación sorpresiva de costos. Por el contrario, cuando el gasto de envío no pueda determinarse inicialmente, el proveedor deberá informar de manera clara, visible y destacada durante el proceso de contratación que dicho concepto será adicionado al precio informado y deberá comunicar su importe antes de que el consumidor confirme la contratación o efectúe el pago.

De esta manera, se procura que el consumidor pueda conocer el verdadero costo económico de la operación antes de adoptar una decisión definitiva.

La propuesta también establece que no podrán incorporarse durante el proceso de contratación cargos, comisiones, tasas, servicios u otros costos de carácter obligatorio

que no hayan sido informados previamente. Los conceptos opcionales, por su parte, deberán encontrarse claramente diferenciados y requerirán la aceptación expresa del consumidor.

Esta distinción resulta particularmente relevante en los entornos digitales, donde la arquitectura de las plataformas de comercio electrónico puede presentar al consumidor un precio inicial y adicionar posteriormente distintos conceptos. El objetivo de la iniciativa es garantizar que la información económica relevante se encuentre disponible en forma progresiva y transparente, evitando que el consumidor llegue a la instancia de pago sin conocer previamente la totalidad de los conceptos que deberá afrontar.

En este sentido, la propuesta no pretende impedir la existencia de costos adicionales legítimos ni desconocer las particularidades de los sistemas de distribución y entrega. Busca, en cambio, establecer un estándar mínimo de transparencia: ningún costo obligatorio que pueda ser determinado previamente debe aparecer por primera vez en la etapa final del proceso de compra, y aquellos costos que necesariamente dependan de información que el consumidor debe proporcionar durante la contratación deberán ser informados antes de la confirmación de la operación.

La modificación propuesta al artículo 10 de la Ley 24.240 complementa este objetivo. Actualmente, dicho artículo exige que en el documento de venta conste el precio y los costos adicionales, especificando el precio final a pagar por el adquirente. El proyecto procura precisar esta obligación mediante la incorporación expresa del concepto de precio total y final y estableciendo que los cargos, conceptos o servicios de carácter obligatorio que no hubieran sido informados con anterioridad a la contratación no resultarán oponibles al consumidor.

La modificación de ambos artículos permite, de este modo, establecer una regulación coherente entre dos momentos diferentes de la relación de consumo: por un lado, la oferta y el proceso de contratación, y por otro, la documentación que acredita la operación.

La iniciativa se encuentra asimismo en consonancia con el principio general de información que rige las relaciones de consumo y con las disposiciones aplicables a la contratación a distancia. El Código Civil y Comercial reconoce expresamente los contratos celebrados a distancia mediante medios electrónicos y establece deberes específicos de información para estas modalidades de contratación.

El comercio electrónico ofrece importantes beneficios para consumidores y proveedores, pero su crecimiento debe estar acompañado por reglas que garanticen condiciones adecuadas de transparencia. La posibilidad de comparar precios y tomar decisiones informadas constituye una herramienta esencial para el funcionamiento eficiente de los mercados y para el ejercicio efectivo de los derechos de los consumidores.

El precio constituye uno de los elementos centrales de toda decisión de compra. Por ello, su presentación debe permitir al consumidor comprender, con anterioridad a la contratación, cuál será el desembolso que deberá realizar y qué conceptos integran dicho monto.

La presente iniciativa procura avanzar en esa dirección sin imponer obligaciones de imposible cumplimiento para los proveedores. Se reconoce expresamente que determinados gastos de envío pueden depender de datos que solo se conocen durante el proceso de contratación, pero se establece que, en esos casos, el consumidor deberá ser informado de manera clara y oportuna y deberá conocer el importe correspondiente antes de confirmar la operación o efectuar el pago.

En definitiva, se propone fortalecer la transparencia en las relaciones de consumo, adecuando las disposiciones de la Ley 24.240 a las modalidades actuales de contratación digital y estableciendo reglas claras respecto de la información de precios y costos adicionales.

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

CRISTIAN ANDINO

EDUARDO VALDES

RAUL HADAD

CARLOS CASTAGNETO

JUAN CARLOS MOLINA