

INSPECCIÓN GENERAL DE JUSTICIA

Resolución General 40/2020

RESOG-2020-40-APN-IGJ#MJ

Ciudad de Buenos Aires, 08/09/2020

VISTO:

El dictado de la Ley N° 27.541 de Solidaridad Social y Reactivación Productiva en el Marco de la Emergencia Pública y la situación de los planes de ahorro para fines determinados bajo la modalidad de “círculos cerrados” para la adjudicación directa de automotores;

Los Decretos de Necesidad y Urgencia N° 260/2020, 297/2020, 325/2020, 355/2020 y 408/2020; 459/2020; 493/2020; 520/2020, 576/2020, 605/2020, 641/2020, 677/2020 y 714/2020.

La regulación de los sistemas de ahorro para fines determinados bajo la modalidad de planes de ahorro previo por círculos o grupos cerrados para la adjudicación directa de bienes muebles; contemplados en la Ley General de Presupuesto N° 11.672 (texto ordenado del año 2014 aprobado por Decreto N° 740/2014, art. 174), el Decreto 142.277/43, la Ley N° 22.315, orgánica de esta INSPECCION GENERAL DE JUSTICIA (art. 9 y concordantes) y su decreto reglamentario N° 1493/82 (art. 29), la Resolución General IGJ N° 8/2015, las Condiciones Generales de los contratos de las entidades de capitalización y ahorro; y

CONSIDERANDO:

Que en el marco de la emergencia pública en materia económica, financiera, fiscal, administrativa, previsional, tarifaria, energética, sanitaria y social declarada por la Ley N° 27.541 se menciona la situación de los planes de ahorro previo para la adquisición de vehículos automotores.

Que la mención específica anterior se refirió a los efectos de las causas que motivaban el dictado de la norma sobre quienes habían suscripto un plan de ahorro.

Que en relación con estos últimos este Organismo dictó ya la Resolución General IGJ N° 14/2020 y su modificatoria Resolución General IGJ N° 38/2020.

Que la Ley 27.541 también, dentro del marco de delegación de facultades en el Poder Ejecutivo, tiene por finalidad la reactivación de la actividad productiva.

Que al delicado contexto que motivó el dictado de la Ley de Emergencia se han venido a sumar las actuales y excepcionales circunstancias vinculadas con la pandemia del denominado “Covid-19” o “coronavirus” y las medidas dictadas en consecuencia, que establecen un aislamiento social, preventivo y obligatorio. Estas medidas han restringido fuertemente las actividades comerciales y también la circulación de personas;

Que, como consecuencia directa de esto último, este Organismo ha dictado ya medidas para la continuidad del funcionamiento de la operatoria de los planes de ahorro y capitalización, autorizando la utilización de medios electrónicos para la realización de los actos de adjudicación propios de estos contratos.

Que la situación actual, tanto económica como epidemiológica, no permite avizorar plazos para la normalización y reactivación de la actividad de comercialización de planes de ahorro y capitalización, y por tanto resulta necesario por parte de este Organismo continuar asumiendo un rol proactivo para asegurar el funcionamiento y la subsistencia de la actividad, procediendo para ello a dictar más medidas que permitan la rápida adecuación de la operatoria a la coyuntura y la “nueva realidad” que sobrevenga, aprovechando la implementación de todos los medios tecnológicos disponibles.

Que estas medidas redundarán en beneficio de los consumidores -que gozarán de herramientas más prácticas y modernas para el acceso a los bienes- y de toda la cadena de valor vinculada a esta actividad (administradoras, concesionarios, productores asesores y fabricantes/importadores de los bienes), que podrá continuar su actividad en este nuevo contexto.

Que resulta procedente en las actuales circunstancias que esta INSPECCION GENERAL DE JUSTICIA contribuya a la digitalización de la actividad de ahorro y capitalización facilitando la agilización y simplificación de procesos al ampliar los medios disponibles de contratación.

Que asimismo impera la necesidad de ampliar los medios de entrega de la documentación brindada a los suscriptores, toda vez que las nuevas tecnologías han sido adoptadas masivamente por la población.

Que los medios electrónicos ya son de aplicación hace larga data en otras actividades reguladas del sector privado (financiero, bancario, etc), así como por parte de la Administración Pública y el Poder Judicial, donde han demostrado tanto su mayor practicidad como el incremento en el estándar de seguridad frente a los medios tradicionales.

Que resulta oportuno, en el contexto actual, prever la posibilidad de realizar contrataciones a través de medios de comunicación electrónica a distancia, procurando regular tal modalidad en condiciones de razonable seguridad para los suscriptores y la tutela de sus derechos.

Que en tal sentido y con consideración a que la firma electrónica es la resultante de un conjunto de datos en forma electrónica, consignados junto a otros o asociados con ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante, la puesta en marcha de la contratación por medios electrónicos requiere de las sociedades administradoras el empleo, bajo responsabilidad por su eficiencia y correcto funcionamiento, de una infraestructura digital suficiente y apta para asegurar -con diversos mecanismos utilizables al efecto- la identidad del suscriptor, como así también su consentimiento informado y que el mismo pueda acceder, antes y durante la etapa contractual e incluso en la postcontractual cuando el contrato se extinga por cualquiera de las

causales previstas en las condiciones generales que lo rijan, a la información necesaria para el debido ejercicio de sus derechos.

Que asimismo resulta exigible que las entidades administradoras garanticen la integridad e inalterabilidad de los documentos contractuales predispuestos a los que, con base en la apuntada información previa, prestarán adhesión los suscriptores.

Que el Departamento Control Federal de Ahorro ha tomado la intervención que le cabe.

POR ELLO y lo dispuesto por los arts. 174 de la Ley N° 11.672 (t.o. 2014) y 9° inc. f) de la Ley N° 22.315,

EL INSPECTOR GENERAL DE JUSTICIA

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: Las sociedades de ahorro previo autorizadas por esta INSPECCION GENERAL DE JUSTICIA a operar bajo las modalidades de círculos o grupos cerrados para la adjudicación directa de bienes muebles y de sumas de dinero para la adquisición de bienes muebles, pasajes o servicios, adquisición, ampliación o refacción de inmuebles, como así también las autorizadas a operar en la modalidad de capitalización; podrán mientras continúe la situación de emergencia con distanciamiento y/o aislamiento social, preventivo y obligatorio y demás medidas restrictivas de que dan cuenta el Decreto N° 260/2020 y normativa subsiguiente, utilizar instrumentos digitales y medios electrónicos de comunicación a distancia para la concertación de contratos de ahorro para fines determinados bajo cualquiera de las modalidades indicadas precedentemente, debiendo hacerlo a través de un link especial de la página web institucional de las entidades.

ARTÍCULO 2°: Las entidades administradoras asumirán la responsabilidad frente al suscriptor por todo el proceso de oferta y/o comercialización. Será de su exclusiva responsabilidad la elección y forma de utilización del soporte de infraestructura digital necesario para las operaciones y la aptitud de éste para la debida información de los suscriptores en todas las etapas de aquellas y para la certeza de la validación de la identidad de los suscriptores.

ARTÍCULO 3°: Las entidades administradoras garantizarán a los suscriptores condiciones de atención y trato digno, equitativo y no discriminatorio, lo cual deberá quedar manifiesto en la interacción que tengan con el suscriptor en el link especial que se utilizará para la contratación. A través de dicho enlace estarán asimismo obligadas a suministrar información clara, precisa y veraz al consumidor, en forma cierta, detallada y suficiente, respecto de todo lo relacionado con el bien ofrecido, la modalidad electrónica de suscripción y las características del contrato, y responder con precisión a los interrogantes que planteen los suscriptores previos o durante el contrato y en oportunidad, en su caso, de la extinción del mismo por renuncia, resolución o rescisión.

A tal fin, en el inicio de la página web de las entidades administradoras deberá existir información fácilmente visible sobre las condiciones de suscripción electrónica, respuestas a preguntas

frecuentes sobre la modalidad electrónica de contratación, actos de adjudicación y acceso a los servicios electrónicos de atención al cliente y asistencia virtual y a la solicitud de renuncia al plan.

Las administradoras deberán observar y consignar en sus sitios web todos los requisitos informativos de orden formal y sustantivos previstos en la Ley N° 24.240 y sus modificatorias y normas complementarias para la concertación de contratos por medios electrónicos.

Se considerará infracción grave a fines sancionatorios (artículo 14, Ley N° 22.315) el incumplimiento o inadecuado cumplimiento del deber de informar, sin perjuicio, cuando corresponda, de la declaración de irregularidad e ineficacia a efectos administrativos del acto afectado y la procedencia del reembolso íntegro con sus accesorios de lo que en su caso haya abonado el suscriptor por cualquier concepto.

ARTÍCULO 4°: En el proceso de comercialización a distancia debe advertirse en letras destacadas:

- a. la identificación de la sociedad administradora;
- b. la facultad del suscriptor de revocar la aceptación dentro de los diez (10) días computados a partir de la celebración del contrato;
- c. la indicación de que los concesionarios, agentes e intermediarios no se encuentran autorizados al cobro de cuotas mensuales, anticipadas o licitatorias;
- d. el ajuste de las cuotas en función de la variación del valor móvil del bien objeto del contrato o de los endosos de ampliación de los valores nominales en los títulos de capitalización;
- e. las modalidades de adjudicación del bien objeto del contrato y el lugar y días de publicación del llamado y resultados del acto de adjudicación;
- f. la integración mínima de cuotas en planes de 72, 84 y 120 meses bajo pena de pérdida de la adjudicación;
- g. La cantidad mínima de cuotas pagadas para acceder al rescate del título en los planes de capitalización.
- h. la liquidación del haber de reintegro a la finalización del plan de ahorro suscripto o solicitud de rescate del título, en caso de renuncia o rescisión.

ARTÍCULO 5°: Las administradoras utilizarán sistemas de identificación a distancia para validar la identidad de los suscriptores utilizando tecnologías que incluyan foto anverso y reverso del documento de identidad, reconocimiento facial y cualquier otra prueba de vida que deberán ser validadas a través de su confronte con la base de datos del Registro Nacional de las Personas (RENAPER), o en cualquier otra entidad pública como AFIP, ANSES, o mediante la plataforma MI ARGENTINA.

Podrán también ofrecer en forma alternativa que la suscripción se realice mediante firma electrónica completando una solicitud digital y generando un archivo digital en formato pdf con firma ya sea manuscrita presencial en dispositivos móviles facilitados en locales de agentes o concesionarias, o bien remota a través de un enlace enviado por correo electrónico y descargado en el teléfono celular del suscriptor.

Los procesos digitales definidos e implementados por cada administradora serán conservados por estas y quedarán a disposición de la INSPECCION GENERAL DE JUSTICIA.

ARTÍCULO 6°: En la adhesión a distancia, el suscriptor deberá poder tener acceso en forma previa a la contratación, a las condiciones generales de contratación, las condiciones particulares y anexos (especialmente plazo y modalidad del plan, bien tipo elegido, valor móvil vigente a la fecha de suscripción, bonificaciones otorgadas, cuota pura vigente a la fecha de suscripción, carga administrativa, seguros, descuentos comerciales concedidos y su recupero, prorratesos-incluyendo la cantidad de cuotas en que estos se realizarán-, los gastos de entrega del bien adjudicado y por último el concesionario elegido o en los planes de capitalización al valor nominal, plazo del plan, descripción y valor de los premios, cuota pura, carga administrativa, cobranza a domicilio) y dejar asentado que ha leído las mismas y acepta los términos y condiciones y que conoce que cuenta con el plazo de arrepentimiento a que se refiere el inciso b) del artículo 4° de la presente. Asimismo, el suscriptor manifestará si fueron debidamente respondidas en forma personalizada todas las inquietudes que hubiera planteado antes del perfeccionamiento del contrato.

ARTÍCULO 7°: Las sociedades administradoras proporcionarán a la INSPECCION GENERAL DE JUSTICIA un acceso a sus páginas web que permita verificar con exactitud el contenido de todos los elementos que visualizan los suscriptores durante todo el proceso de suscripción electrónica.

ARTÍCULO 8°: Las sociedades administradoras serán responsables y garantizarán la integridad e inalterabilidad del archivo digital pdf que contenga la solicitud de suscripción, condiciones generales, particulares y anexos a los cuales haya adherido el suscriptor perfeccionando el contrato, firmado digitalmente o por otro método aplicable a dicho archivo que asegure la detección de cualquier cambio o modificación posterior, realizada por las partes o por terceros. El archivo digital se considerará sustitutivo y fiel al utilizado en la contratación en soporte papel.

Las entidades deberán obtener y conservar el registro informático de la transacción donde conste el consentimiento expreso de la contratación del suscriptor.

ARTÍCULO 9°: Una vez perfeccionada la aceptación del suscriptor y confirmada la operación, la administradora emitirá el cupón correspondiente al derecho de suscripción, impuesto de sellos y a la primera cuota del plan, y adicionalmente deberá generar un enlace de descarga para que el suscriptor efectúe su pago por algún medio electrónico de pago. Si existiesen bonificaciones de otorgamiento supeditado a la concertación del contrato por medios electrónicos, en la emisión del cupón el monto correspondiente deberá deducirse del derecho de suscripción si éste se liquidara en su totalidad en esa oportunidad, o en su caso en la proporción que corresponda en cada cuota si el mismo se liquidara prorrateado en cuotas sucesivas.

ARTÍCULO 10º: Las entidades administradoras deberán entregar a los suscriptores el archivo digital pdf que contenga la solicitud de suscripción, las condiciones generales de contratación, las condiciones particulares y anexos a los cuales hayan adherido perfeccionando el contrato, remitiendo los mismos, dentro de las setenta y dos (72) horas de dicho perfeccionamiento, por medios electrónicos que permitan su lectura e incluyan un enlace para su descarga a través del correo electrónico declarado por el suscriptor en la solicitud de suscripción, página web de la administradora - por medio de usuario y clave - o aplicaciones móviles, sin perjuicio de la facultad del suscriptor de solicitar la documentación física. Las administradoras deberán conservar las constancias que respalden la entrega de la documentación al suscriptor, cualquiera sea el medio utilizado.

En el caso de las operatorias de capitalización el plazo de remisión del archivo que contenga el título emitido y los endosos de ampliación será de quince (15) días, contados desde la fecha de perfeccionamiento de la operación.

ARTÍCULO 11º: Las administradoras deberán garantizar la inalterabilidad de los contenidos de la información emitida, remitida, transferida o publicada por los procesos de medios electrónicos, particularmente en lo referido a la fecha de suscripción y numeración correlativa de la solicitud de adhesión, debiendo registrar cronológicamente las solicitudes. Asimismo, deberán adoptar los recaudos necesarios para garantizar la seguridad y confidencialidad de la información recibida y procesada por medios electrónicos con sus suscriptores.

ARTÍCULO 12º: Cesada la vigencia de las normativas relativas a restricciones en la circulación de personas y desarrollo de actividades, las entidades administradoras podrán optar por continuar aplicando la suscripción electrónica prevista en esta resolución. En tal caso deberán presentar en sus expedientes de bases técnicas la información relativa a los procedimientos y herramientas de suscripción electrónica implementados y solicitar las modificaciones que correspondan en sus condiciones generales de contratación a fin de adecuarlas a la modalidad de contratación electrónica con la que se propongan continuar.

ARTÍCULO 13º: A partir de la puesta en marcha de la modalidad de contratación autorizada por la presente, la INSPECCION GENERAL DE JUSTICIA solicitará periódicamente a las entidades información cuantitativa y de los costos de su efectiva utilización, a fin de evaluar la eventual procedencia de disminuciones al derecho de suscripción y/o cargas administrativas a cargo de los suscriptores.

ARTÍCULO 14º: Si los alcances de las medidas adoptadas y/o sus modificaciones y/o sustituciones en el marco de la actual emergencia, posibilitaren en lo sucesivo la coexistencia de la contratación electrónica con la contratación en soporte papel y con firma ológrafa del suscriptor, será obligatorio para las sociedades administradoras explicitar claramente la existencia de tal alternativa en la modalidad de contratación en cualquier publicidad que realicen a través de medios de comunicación y en su propia página web institucional.

ARTÍCULO 15º: Esta resolución entrará en vigencia a los treinta (30) días de la fecha de su publicación en el Boletín Oficial, admitiéndose su aplicación anticipada a cuyo fin las entidades administradoras que se propongan hacerlo deberán comunicarlo a la INSPECCION GENERAL DE JUSTICIA con no menos de cinco (5) días de antelación.

ARTÍCULO 16º: Regístrese como Resolución General. Publíquese. Dese a la DIRECCION NACIONAL DEL REGISTRO OFICIAL. Comuníquese oportunamente a las Direcciones y Jefaturas de los Departamentos y respectivas Oficinas del Organismo y al Ente de Cooperación Técnica y Financiera, solicitando a éste ponga la presente resolución en conocimiento de los Colegios Profesionales que participan en el mismo. Para los efectos indicados, pase a la Delegación Administrativa. Oportunamente, archívese. Ricardo Augusto Nissen

e. 09/09/2020 N° 37878/20 v. 09/09/2020

Fecha de publicación 09/09/2020