



MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO

SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR

Resolución 1033/2021

RESOL-2021-1033-APN-SCI#MDP

Ciudad de Buenos Aires, 06/10/2021

VISTO el Expediente N° EX-2021-70860932- -APN-DGD#MDP, las Leyes Nros. 24.240 de Defensa del Consumidor, 27.541 y 26.994, el Decreto N° 260 de fecha 12 de marzo de 2020 y sus modificatorios y las Resoluciones Nros. 316 de fecha 22 de mayo de 2018, 270 y 271 ambas de fecha 4 de setiembre de 2020, 424 de fecha 1 de octubre de 2020, 449 de fecha 23 de octubre de 2020, todas de la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR del MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO, 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 el trato equitativo y no discriminatorio implica no establecer diferencias basadas en pautas contrarias a la garantía constitucional de igualdad, de conformidad con lo prescrito por el Artículo 16 de la CONSTITUCIÓN NACIONAL.

Que, mediante la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor, se determinan los derechos de los consumidores y las consecuentes obligaciones para los proveedores consagrando en su artículo 8 bis la garantía de atención y trato digno y equitativo.

Que, en análogo sentido se reconocen dichos derechos en los Artículos 1097 y 1098 del Código Civil y Comercial de la Nación, aprobado por Ley N° 26.994.

Que, en ese sentido, la ex SECRETARÍA DE COMERCIO del entonces MINISTERIO DE PRODUCCIÓN dictó la Resolución N° 316 de fecha 22 de mayo de 2018, mediante la cual en su Artículo 3° se regularon algunos aspectos relacionados con los servicios de atención al consumidor.



Que uno de los aspectos más reclamados por las y los consumidores son los servicios de atención al consumidor de ciertos proveedores, en los que muchas veces reciben un trato poco satisfactorio.

Que los derechos, antes enumerados, en cabeza de las y los consumidores se extienden a toda la relación de consumo, hasta su total y absoluta extinción, incluso en la denominada etapa “poscontractual” en la que también pueden existir vulneraciones.

Que se ha observado que algunos proveedores recurren a prácticas abusivas en la gestión de deudas vinculadas a relaciones de consumo, que pueden vulnerar los derechos de las y los consumidores a la información, el trato digno y la protección de sus intereses económicos.

Que las deficiencias de atención al consumidor y el despliegue de prácticas abusivas implican una traslación de costos al ESTADO NACIONAL, quien a través de la SUBSECRETARÍA DE ACCIONES PARA LA DEFENSA DE LAS Y LOS CONSUMIDORES de la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR del MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO debe dar respuesta a los reclamos que podrían ser resueltos con mayor eficiencia por los propios proveedores.

Que, en consecuencia, corresponde determinar parámetros objetivos respecto de los servicios de atención y comunicación a las y los consumidores que los proveedores ofrecen a distancia, ya sea de manera telefónica, por correo postal o en el entorno digital, a través de sus páginas Web, aplicaciones, chats y redes sociales, entre otros.

Que la emergencia sanitaria, económica y social, declarada mediante la Ley N° 27.541, motivó que los conflictos que se suscitan en el entorno digital cobren especial relevancia en virtud de las medidas de distanciamiento social, preventivo y obligatorio dictadas a fin de atenuar la propagación de la pandemia.

Que es por ello que se produjo un incremento en los reclamos y consultas a distancia, resultando, en la mayoría de los casos, la única vía con la que las y los consumidores cuentan para acceder a sus derechos.

Que, en ese sentido la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR, dictó varias medidas tendientes a proteger los derechos de las y los consumidores en el entorno digital, tales como la Resolución N° 270 de fecha 4 de septiembre de 2020 de la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR del MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO, que incorporó al ordenamiento jurídico nacional la Resolución N° 37 de fecha 15 de julio de 2019 del GRUPO MERCADO COMÚN del MERCADO COMÚN DEL SUR (MERCOSUR), relativa a la protección al consumidor en el comercio electrónico, con el objeto de que las instituciones encargadas de regular las normas de protección de las y los consumidores resulten eficaces; la Resolución N° 271 de fecha 4 de septiembre de 2020 de la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR del MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO, que estableció la obligación por parte de los proveedores de publicar los ejemplares de los contratos de adhesión en sus páginas web así como también incorporar el denominado “botón de baja” con precisiones técnicas en cuanto a su visibilidad y tamaño, a los efectos de rescindir los contratos celebrados en el entorno digital; la Resolución N° 424 de fecha 1 de octubre de 2020 de la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR, que dispuso la obligación por parte de los proveedores de tener publicado en sus sitios web el link denominado “BOTÓN DE ARREPENTIMIENTO” para solicitar la revocación de la aceptación del producto comprado o del servicio contratado y, por último; la Resolución N° 449 de fecha 23 de octubre de 2020 de la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR, que establece la obligación de informar en sus



puntos de venta y, de poseer, en sus páginas web, todos los medios de pago que los proveedores aceptan, sean electrónicos y/o de cualquier otro tipo.

Que corresponde excluir de la presente reglamentación a las micro, pequeñas y medianas empresas de conformidad con la Ley N° 25.300 de Fomento para la Micro, Pequeña y Mediana Empresa.

Que el dictado de la presente medida deviene necesario para garantizar el derecho de las y los consumidores a condiciones de atención y trato digno y equitativo, a través del establecimiento de parámetros mínimos obligatorios de calidad para los servicios de atención y comunicación a distancia de los proveedores.

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 el inciso a) del Artículo 43 de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor y el Decreto N° 50 de fecha 19 de diciembre de 2019 y sus modificatorios.

Por ello,

LA SECRETARIA DE COMERCIO INTERIOR

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- Establécense los Parámetros Mínimos Obligatorios de Calidad para los Servicios de Atención y Comunicación a Distancia, que brindan los proveedores de bienes y servicios, de conformidad con lo establecido en el Anexo que, como IF-2021-81632009-APN-SSADYC#MDP, forma parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO 2°.- Quedan exceptuados de la presente medida las micro, pequeñas y medianas empresas conforme a los términos de la Ley N° 25.300 de Fomento para la Micro, Pequeña y Mediana Empresa.

ARTÍCULO 3°.- Establécese un plazo de SEIS (6) meses contados a partir de la publicación en el BOLETÍN OFICIAL para que los proveedores adapten sus servicios de atención al consumidor de acuerdo a lo establecido en la presente resolución.

ARTÍCULO 4°.- Encomiéndase a la SUBSECRETARÍA DE ACCIONES PARA LA DEFENSA DE LAS Y LOS CONSUMIDORES de la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR del MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO, arbitrar las medidas necesarias para la implementación de la presente medida.

ARTÍCULO 5°.- El incumplimiento a lo establecido en la presente resolución será sancionado conforme las previsiones de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor.

ARTÍCULO 6°.- La presente resolución entrará en vigencia el día de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL.

ARTÍCULO 7°.- 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. 12/10/2021 N° 75285/21 v. 12/10/2021

Fecha de publicación 12/10/2021

