

Secretaría de Coordinación Técnica

DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Resolución 104/2005

Incorpórase al ordenamiento jurídico nacional la Resolución N° 21 del Grupo Mercado Común del Mercado Común del Sur, de fecha 8 de octubre de 2004, relativa al Derecho de Información al Consumidor en las Transacciones Comerciales Efectuadas por Internet.

Bs. As., 27/6/2005

VISTO el Expediente N° S01:0136762/2005 del Registro del MINISTERIO DE ECONOMIA Y PRODUCCION, y

CONSIDERANDO:

Que con la finalidad de satisfacer el objetivo de constituir un Mercado Común, los Estados Partes signatarios del Tratado de Asunción aprobado por Ley N° 23.981, han decidido reglamentar el derecho del consumidor a la información en las transacciones comerciales efectuadas a través de Internet.



defendiendo consumidores y trabajadores

 Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

Que en cumplimiento de tal decisión el GRUPO MERCADO COMUN del MERCADO COMUN DEL SUR (MERCOSUR), en su carácter de órgano ejecutivo del referido Tratado, ha dictado la Resolución N° 21 de fecha 8 de octubre de 2004 donde se fija la obligación de los proveedores de brindar en los sitios de Internet, información clara, precisa y fácilmente advertible sobre las características de los bienes y servicios ofrecidos como así también respecto de las condiciones de comercialización de los mismos.

Que, toda vez que en razón de los medios utilizados en las transacciones de comercio electrónico, el consumidor no tiene, generalmente, acceso directo a los bienes que pretende adquirir, se debe garantizar que la información otorgada por el proveedor sea suficiente a fin de que pueda tomar una decisión razonada.

Que el Artículo 42 de la CONSTITUCION NACIONAL establece que los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno, y que es deber de las autoridades proveer a la protección de esos derechos.

Que, en el mismo sentido, la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor dispone en su Artículo 4° que "Quienes produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios, deben suministrar a los consumidores o usuarios, en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de los mismos", estableciendo un marco de información necesaria que el proveedor de bienes y servicios deberá otorgar al consumidor a los fines de que este último pueda adoptar una decisión libre y debidamente fundada.



defendiendo consumidores y trabajadores

 Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

Que el Artículo 43 de la ley citada en el considerando precedente establece que la Autoridad de Aplicación de dicha norma tiene, entre otras facultades y atribuciones, la de "Proponer el dictado de la reglamentación de esta ley y elaborar políticas tendientes a la defensa del consumidor e intervenir en su instrumentación mediante el dictado de las resoluciones pertinentes".

Que, por lo tanto, corresponde adoptar e incluir en la Legislación Nacional la norma oportunamente dictada por el GRUPO MERCADO COMUN.

Que la Dirección General de Asuntos Jurídicos del MINISTERIO DE ECONOMIA Y PRODUCCION ha tomado la intervención que le compete.

Que la presente medida se dicta en ejercicio de las facultades conferidas por el Artículo 43 inciso a) de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor y los Decretos Nros. 1283 de fecha 24 de mayo de 2003 y 25 de fecha 27 de mayo de 2003 y su modificatorio.

Por ello,

EL SECRETARIO DE COORDINACION TECNICA

RESUELVE:

Artículo 1° — Incorpórase al ordenamiento jurídico nacional la Resolución N° 21 del GRUPO MERCADO COMUN del MERCADO COMUN DEL SUR (MERCOSUR) de fecha 8 de octubre de 2004,



defendiendo consumidores y trabajadores

 Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

relativa al Derecho de Información del Consumidor en las Transacciones Comerciales Efectuadas a través de Internet, que en CINCO (5) hojas se reproduce y que como Anexo forma parte integrante de la presente resolución.

Art. 2º — Las infracciones a la presente resolución serán sancionadas conforme lo dispuesto en la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor.

Art. 3º — La presente resolución comenzará a regir a partir de los CIENTO OCHENTA (180) días de su publicación en el Boletín Oficial.

Art. 4º — Comuníquese, publíquese, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese. —
Leonardo Madcur.

ANEXO

DERECHO A LA INFORMACION DEL CONSUMIDOR EN LAS TRANSACCIONES COMERCIALES
EFECTUADAS A TRAVES DE INTERNET



VISTO: el Tratado de Asunción, el Protocolo de Ouro Preto y la Decisión CMC N° 20/02 y la Resolución N° 91/93 del Grupo Mercado Común.

CONSIDERANDO:



defendiendo consumidores y trabajadores

 Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

Que la protección del consumidor es un tema prioritario en el proceso de integración, y complementa los esfuerzos de los países para la continua y eficiente defensa del consumidor.

Que las relaciones de consumo por medios electrónicos, especialmente a través de INTERNET, han crecido notoriamente en los países del MERCOSUR;

Que la protección del consumidor en las relaciones de consumo realizadas a través del INTERNET favorecen la generación de confianza en la utilización de este tipo de medios.

Que el derecho a la información del consumidor es un factor de transparencia que facilita la toma de decisiones del consumidor.

EL GRUPO MERCADO COMUN

RESUELVE:

Art. 1 - En las relaciones de consumo realizadas por comercio electrónico a través de INTERNET, debe garantizarse a los consumidores durante todo el proceso de la transacción comercial, el derecho a la información clara, precisa, suficiente y de fácil acceso sobre el proveedor del producto o servicio; sobre el producto o servicio ofertado; y respecto a las transacciones electrónicas involucradas.



defendiendo consumidores y trabajadores

 Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar


La presente norma será aplicable a todo proveedor radicado o establecido en alguno de los Estados Partes del MERCOSUR.

Art. 2 - El proveedor deberá proporcionar al consumidor, en su sitio en INTERNET, en forma clara, precisa y fácilmente advertible, la información que a continuación se detalla:

- a) características del producto o servicio ofrecido conforme a su naturaleza;
- b) la disponibilidad del producto o servicio ofrecido, así como las condiciones de contratación del mismo y en su caso las restricciones y limitaciones aplicables;
- c) el modo, el plazo, las condiciones y la responsabilidad por la entrega;
- d) los procedimientos para cancelación de la contratación y acceso completo a los términos de la misma antes de confirmar la transacción;
- e) el procedimiento de devolución, intercambio y/o información sobre la política de reembolso, indicando el plazo y cualquier otro requisito o costo que derive del mencionado proceso;
- f) el precio del producto o servicio, la moneda, las modalidades de pago, el valor final, el costo del flete y cualquier otro costo relacionado con la contratación, dejando expresa constancia que los posibles tributos de importación que resulten aplicables, no se encuentran incluidos en el mismo;



defendiendo consumidores y trabajadores

 Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

g) advertencias sobre posibles riesgos del producto o servicio;

h) el procedimiento para la modificación del contrato, si ello fuera posible.

La información prevista en el presente artículo deberá constar en los dos idiomas oficiales de MERCOSUR cuando el proveedor realice transacciones con consumidores de alguno de los Estados Parte cuyo idioma sea distinto al del país de radicación del proveedor.

Art. 3 - Además de la información mencionada en el artículo anterior, el proveedor deberá proporcionar al consumidor en su sitio en INTERNET, en forma clara, precisa, y de fácil acceso, al menos, la siguiente información:

a) denominación completa del proveedor;

b) domicilio y dirección electrónica del proveedor;

c) número telefónico de servicio de atención al cliente y, en su caso, número de fax y/o correo electrónico;

d) identificación del proveedor en los registros fiscales y/o comerciales que correspondan;

e) la identificación de los registros de los productos sujetos a sistemas de autorización previa.



defendiendo consumidores y trabajadores

 Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

f) el plazo, la extensión, las características y las condiciones a la que está sujeta la garantía legal y/o contractual del producto según corresponda;

g) copia electrónica del contrato;

h) el nivel de seguridad utilizado para la protección permanente de los datos personales;

i) la política de privacidad aplicable a los datos personales;

j) métodos aplicables para resolver controversias, si estuvieran previstos;

k) las lenguas ofrecidas para la celebración del contrato.

Art. 4.- El proveedor deberá otorgar al consumidor, en forma clara, precisa y de fácil acceso, los medios técnicos para identificar y corregir errores de introducción de datos antes de efectuar la transacción y un mecanismo de confirmación expresa de la decisión de efectuar la transacción, a efectos de que el silencio del consumidor no sea considerado como consentimiento.

Art. 5 - El proveedor deberá indicar al consumidor, en su sitio en INTERNET: un modo de consulta electrónico de la legislación de defensa al consumidor aplicable al proveedor; la dirección electrónica del organismo nacional de aplicación de la misma, y referencia a los códigos de conducta a los que estuviera adherido.



defendiendo consumidores y trabajadores

 Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

Art. 6 - Las autoridades nacionales de cada Estado Parte, responsables de la defensa del consumidor, intercambiarán la información necesaria para facilitar la aplicación de la presente normativa.

Art. 7 - Los órganos que incorporarán la presente Resolución en cada uno de los Estados Partes son las siguientes:

Argentina: Secretaría de Coordinación Técnica del Ministerio de Economía y Producción

Brasil: Ministerio de Justicia

Paraguay: Ministerio de Industria y Comercio

Uruguay: Ministerio de Economía y Finanzas

Art. 8 - Los Estados Partes del MERCOSUR deberán incorporar la presente Resolución a sus ordenamientos jurídicos nacionales antes del 30/VI/05.



defendiendo consumidores y trabajadores

 Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar