

Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Visto:

El expediente N° 1005-D-2009 de autoría del Diputado Ingaramo Gerardo, referido a la regulación de la venta telefónica de bienes y servicios, y

Considerando:

Que la Ley de Defensa del Consumidor 24.240 y modificatorias, tiene por objeto la defensa de consumidores/as o usuarios/as, en su artículo 33 regula la “venta por correspondencia y otras” estableciendo que “(...) *Es la oferta o propuesta de venta de un bien o prestación de un servicio efectuada al consumidor fuera del establecimiento del proveedor. También se entenderá comprendida dentro de la venta domiciliaria o directa aquella contratación que resulte de una convocatoria al consumidor o usuario al establecimiento del proveedor o a otro sitio, cuando el objetivo de dicha convocatoria sea total o parcialmente distinto al de la contratación, o se trate de un premio u obsequio.*

*El contrato debe ser instrumentado por escrito y con las precisiones establecidas en los artículos 10 y 34 de la presente ley(...)*”.

Que mediante este artículo la ley al decir “propuesta” comprende a toda invitación a contratar que crea una auténtica “*relación de consumo*”. Ello puede efectuarse mediante los más variados tipos de publicidad comercial (ej. Por medio postal, telecomunicaciones, electrónicos, etc.)

Que en consonancia con lo expuesto, establece el artículo 10 de la Ley de Defensa del Consumidor cual será el contenido del documento de venta por la venta de cosas muebles o inmuebles, claramente se establece que “(...) *deberá constar: a) La descripción y especificación del bien; b) El nombre y domicilio del vendedor; c) Nombre y domicilio del fabricante, distribuidor o del importador cuando correspondiere; d) La mención de las características de la garantía conforme a lo establecido en esta ley; e) Plazos y condiciones de pago; g) Los costos adicionales, especificando precio final a pagar por el adquirente.*

*La redacción debe ser hecha en idioma castellano, en forma completa, clara y fácilmente legible, sin reenvíos a textos o documentos que no se entreguen previa o simultáneamente. Cuando se incluyan cláusulas adicionales a las aquí indicadas o exigibles en virtud de lo previsto en esta ley, aquellas deberán ser escritas en letra destacada y suscriptas por ambas partes.*

*Deben redactarse tantos ejemplares como partes integren la relación contractual y suscribirse a un solo efecto.*

*Un ejemplar original debe ser entregado al consumidor”.*

Que el objetivo de la norma es tutelar a los consumidores en la etapa de la negociación previa, en el momento del perfeccionamiento del contrato y a posteriori, momentos en los cuales tienen derecho a conocer exactamente los términos del contrato

que suscriben y recibir una documentación que les permita saber con la mayor precisión posible, cuales son sus derechos y obligaciones.

Que es sabido que la velocidad y el afán de agilizar trámites en la contratación con los consumidores hicieron que las ventas telefónicas se incrementen al punto de volverse una persecución abusiva.

Que esta rapidez, muchas veces conlleva la omisión de la empresa de informar la totalidad de los planes que se contratan y a la hora de reclamar se encuentran en un estado de desinformación e indefensión total respecto de cuales eran las condiciones de contratación a las cuales se sujetó.

Que los consumidores se encuentran desprevenidos cuando atienden la llamada, mientras representantes de ventas de servicios de Internet, cable, telefonía móvil, tarjetas de créditos, tratan por todos los medios de vender los productos o servicios que ofertan. Esto provoca que a veces no se transmita la información de forma clara y que las personas contraten servicios que no desean.

Que resulta necesario terminar con la utilización de maniobras para ejercer presión y obligar a los consumidores de manera indirecta a tomar decisiones sin el debido conocimiento de causa.

Que se establece en cabeza de la parte económicamente más fuerte, la obligación de poner a disposición de los consumidores las referidas condiciones comerciales a través de un medio que no implique costo alguno para el solicitante. De esta manera, podrán enviarse al domicilio real, a su casilla de correo electrónico, en caso de tenerla, o incluso retirarla por la sucursal en caso que quisieran estar plenamente informados.

Que internet ha impulsado el fenómeno de la [globalización](#) y junto con la llamada [desmaterialización de la economía](#) ha dado lugar al nacimiento de una [Nueva Economía](#) caracterizada por la utilización de la red en todos los procesos de incremento de valor de la empresa, es por ello que también se incorpora que los servicios y bienes que sean ofrecidos por los proveedores a través de un medio telefónico a las personas, deban ser publicitados en sus respectivas páginas web, en caso de poseerlas, como así también sus condiciones de contratación.

Que en congruencia con el Reglamento de Clientes Móviles (Res. SC 490/97) se toma como modelo su artículo 43° que obliga a los prestadores a brindar un número de reclamo sobre la prestación de servicios, estableciendo que: “ El prestador está obligado a contar con mecanismos de recepción y atención de reclamos de sus clientes que incluya, en forma gratuita, un número telefónico de atención las veinticuatro (24) horas del día”.

Que la información es el elemento esencial para obtener un consumo responsable, esperamos que esta normativa permita colaborar con la educación a consumidores y brindar una herramienta de defensa en caso de ser sujeto de prácticas desleales.

Que por lo expuesto, esta Comisión de Defensa de los Consumidores y Usuarios aconseja la sanción de la siguiente.

## **LEY**

**Artículo 1°.-** Los proveedores que contacten telefónicamente a los consumidores o usuarios a fin de ofertar nuevos bienes o servicios que impliquen cualquier clase de modificación de la relación contractual inicial, deberán informar de manera detallada los nuevos términos y condiciones de la relación de consumo.

**Artículo 2. -** El proveedor está obligado a poner a disposición de los consumidores o usuarios, previo a la aceptación, los nuevos términos y condiciones comerciales a través de un medio que no implique costo alguno para la persona solicitante.

**Artículo 3°.-** Los proveedores que contacten telefónicamente a los consumidores y usuarios y posean página de internet, publicarán en ella, todos los bienes y/o servicios que comercialicen, como así también sus condiciones de contratación.

**Artículo 4°.-** Los proveedores que ofrezcan bienes y/o servicios telefónicamente, deberán remitir por correo electrónico u otro medio fehaciente las condiciones de contratación a los consumidores o usuarios que lo soliciten.

**Artículo 5°.-** Los proveedores que ofrezcan bienes y/o servicios telefónicamente a los consumidores y usuarios deberán poner a disposición de estos sin costo alguno, el servicio de atención al cliente y gestión de reclamos.

**Artículo 6°.-** Comuníquese, etc.

Sala de la Comisión: 31 de agosto 2009.

IVANA  
CENTANARO

Presidenta

GERARDO INGARAMO  
Vicepresidente

ALEJANDRO RABINOVICH

MONICA LUBERTINO

SILVIA C. MAJDALANI

SEBASTIAN GRAMAJO

JORGE GARAYALDE