

Protección de los Consumidores en el Comercio Electrónico

La Resolución 270/2020 de la Secretaría de Comercio del Interior del Ministerio de Desarrollo Productivo del 8 de septiembre del 2020 incorpora al ordenamiento jurídico Nacional la Resolución 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** (en adelante la “**Resolución Mercosur 37**”) y establece que dichas previsiones serán aplicables a partir de los 180 días de la publicación en el Boletín Oficial, es decir el 7 de marzo 2021. Además, el mismo día se publicó la Resolución 271/2020 de la Secretaría de Comercio del Interior del Ministerio de Desarrollo Productivo (en adelante “**Resolución 271**”) **que establece obligaciones de publicación de contratos de adhesión.**

La Resolución Mercosur 37 tiene por fin armonizar en el MERCOSUR las legislaciones de defensa del consumidor en el comercio electrónico. Así, la norma actualiza y complementa la regulación vigente en la Argentina, regulando entre otros los siguientes puntos:

- Establece que deberá garantizarse a los consumidores, durante todo el proceso de transacción, **el derecho a la información clara, suficiente, veraz y de fácil acceso sobre el proveedor, el producto o servicios y la transacción realizada.**
- Obliga al proveedor a **poner a disposición de los consumidores, en su sitio web y demás medios electrónicos, cierta información** como el nombre y razón social del proveedor, la dirección física y electrónica, el correo atención al consumidor, el precio junto con los impuestos y la discriminación de cualquier costo adicional, entre otros.
- El proveedor deberá **asegurar el acceso fácil y visible a los términos de contratación.** En relación a este punto, la norma establece que debe asegurarse que los mismo puedan ser leídos, guardados y/o almacenados por el consumidor de manera inalterable.
- En cuanto a la **redacción del contrato, se establece que debe ser completo, claro y legible sin menciones o remisiones** a textos que no se entreguen en simultaneo. Además, se debe **presentar un resumen del contrato** antes de la formalización de este, enfatizando las cláusulas de mayor significancia.
- Antes de efectuar la transacción se debe otorgar al consumidor los **medios técnicos para conocer y corregir errores en la instrucción de datos.** Asimismo, debe preverse un **mecanismo que permita la confirmación expresa de la transacción.**
- El proveedor debe **proporcionar un servicio eficiente de atención de consultas y reclamos de los consumidores.**

La Resolución Mercosur 37 establece que alcanzará a todos los proveedores radicados o establecidos en alguno de los Estados Partes o que operen bajo alguno de sus dominios de Internet y la Resolución 270/2020 prevé las sanciones previstas en la Ley de Defensa del Consumidor N°24.240 en caso de incumplimientos.

En lo que respecta a la Resolución 271, la norma expresamente se refiere al artículo 38 de la Ley de Defensa del Consumidor N°24.240 en el que se regula los contratos de adhesión. Al respecto, **se establece específicamente que los proveedores que prevén este tipo de contratación deberán publicar en sus sitios web todos los ejemplares de los contratos de adhesión**, así como toda otra condición general y particular de adhesión predispuesta, mediante las que se instrumenten derechos y obligaciones vigentes con sus consumidores y/o usuarios, y también las dirigidas a potenciales consumidores indeterminados. Además, y entre otras cuestiones, se establece lo siguiente:

- Deberán ser **publicados los términos que apliquen según las variantes del producto y/o servicio en cuestión e informarse las promociones y bonificaciones ofrecidas**, con indicación precisa de las fechas de comienzo y de finalización, así como sus modalidades, condiciones y limitaciones.
- La **publicación de los términos del contrato de adhesión debe ser clara, transparente, integra no admitiéndose remisiones a otros documentos y/o sitios web**. En el caso que exista un acceso particular o un usuario registrado en la página web del proveedor, deberán hacerse disponibles en tal sección el contrato suscripto y las ofertas o promociones especiales que se hubieran ofertado y pactado.
- Los ejemplares de contrato y condiciones contractuales, **deberán exhibirse bajo el nombre “Contratos de adhesión - Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor”**.
- Los proveedores de ciertos servicios deberán **prever un link mediante el cual el consumidor pueda requerir la baja**.

La Resolución 271 comenzará a regir a los 90 días de su publicación el Boletín Oficial, es decir el 7 de diciembre del 2020, y su incumplimiento será pasible de aplicación de las sanciones previstas en la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240.