

Boletín

Defensa de los Consumidores y Usuarios

Entrega N°1



5 901234 123457



El impacto de la tecnología en las relaciones de los proveedores con los consumidores y usuarios impone constantes cambios y modificaciones en el marco regulatorio del Derecho del Consumidor.

El análisis permanente de las interpretaciones que los Tribunales otorgan a dicha normativa es fundamental para comprender su alcance.

En esta primera entrega abordaremos el análisis de la normativa y doctrina judicial más relevante del primer cuatrimestre de 2024.

Índice

- 1.** Resolución N° 51/2024 de la Secretaría de Comercio, Ministerio de Economía
- 2.** Resolución N° 87/2024 de la Secretaría de Comercio, Ministerio de Economía
- 3.** Ventanilla del Turista. Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor y del Usuario del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
- 4.** Publicidad de bienes y servicios
- 5.** Ley de Tarjeta de Crédito
- 6.** La responsabilidad de plataformas de comercio electrónico
- 7.** Capitalización de intereses
- 8.** Daño punitivo - Plan de ahorro automotor
- 9.** Prescripción - Contrato de seguro

1. Resolución N° 51/2024 de la Secretaría de Comercio, Ministerio de Economía

Esta resolución derogó diversas resoluciones y disposiciones de esa Secretaría vinculadas al régimen de tarjetas de crédito, créditos hipotecarios y prendarios, medicina prepaga, seguros y venta minorista de productos, entre otros.

La Resolución N° 51/2024 de la Secretaría de Comercio del Ministerio de Economía, publicada el 29 de enero de 2024, derogó diversas resoluciones y disposiciones dictadas por ese organismo vinculadas con regímenes de control de precios, abastecimiento y/o de requerimientos de información. Detallamos a continuación las disposiciones derogadas más relevantes:

A. Entidades financieras

Tarjetas de crédito

La Resolución N° 134 del 4 de marzo de 1998, que establecía la obligación de las entidades bancarias, financieras y de cualquier otra índole de informar mensualmente las tasas de interés, gastos y cargos aplicables a los poseedores de tarjetas de crédito.

Créditos hipotecarios

La Resolución N° 313 del 12 de mayo de 1998, que establecía la obligación de informar trimestralmente el costo financiero total de las operaciones de crédito hipotecario destinado a la adquisición de viviendas.

B. Créditos prendarios para la adquisición de vehículos 0 km

La Resolución N° 387 del 8 de junio de 1999, que establecía la obligación de informar trimestralmente el costo financiero total y el valor de la cuota total de las operaciones de crédito prendario sobre automotores 0 km. destinados a uso particular.

C. Medicina prepaga

Las Resoluciones N° 54 del 24 de abril de 2000 y N° 60 del 2 de mayo de 2000, que establecían la obligación de los prestadores de servicios de medicina prepaga de informar cuatrimestralmente el valor de la cuota total mensual por la prestación del servicio.

D. Seguros

La Resolución N° 75 del 20 de diciembre de 2002, que establecía la obligación de las compañías de seguros autorizadas a operar en el ramo de automotores, de informar cuatrimestralmente el valor mensual de los premios de los seguros y el valor asegurado de los automotores.



E. Venta minorista de productos

Precios

- Las Resoluciones N° 19 del 22 de abril de 2002, N° 102 del 27 de noviembre de 2003, N° 54 del 17 de mayo de 2004, que establecían la obligación de los establecimientos de distribución minorista de informar los precios de determinados productos. Se derogaron también las Resoluciones N° 430 del 2 de mayo de 2022 y N° 446 del 8 de mayo de 2022, que comunicaron precios de referencia para la venta minorista.
- La Resolución N° 52 del 15 de noviembre de 2002, que establecía que los proveedores que hubieran informado precios de sus productos, podrían comercializarlos por importes menores.
- Las Resoluciones N° 6 del 26 de marzo de 2014 y N° 10 del 16 de abril de 2014, que crearon el Sistema Informático del Régimen Informativo de Precios (SIRIP).
- Las Resoluciones N° 3 del 19 de marzo de 2020 y N° 14 del 6 de octubre de 2020, que crearon un régimen informativo de publicación de precios máximos de referencia para una canasta básica de productos de consumo, establecieron dichos precios, y un mecanismo público y gratuito de recepción de reclamos y denuncias para los consumidores.

Programas “Precios Cuidados” y “Precios Justos”

- Las Resoluciones N° 1 del 17 de enero de 2020, N° 42 del 11 de enero de 2021, N° 50 del 8 de febrero de 2022 y N° 405 del 26 de abril de 2022, que regularon el programa “Precios Cuidados” y sus listados de precios recomendados.
- Las Resoluciones N° 466 del 17 de abril de 2023 y N° 1.876 del 25 de octubre de 2023, que establecieron la documentación a suscribir con los sujetos que pretendieran adherirse al programa “Precios Justos”.
- Abastecimiento: la Resolución N° 17 del 13 de febrero de 2015, que creó el régimen de información SIMONA (Sistema de Monitoreo de Abastecimiento y Disponibilidad de Bienes e Insumos).
- Etiquetado: se derogó la Resolución N° 283 del 30 de marzo de 2021, que creó el Sistema de Fiscalización de Rótulos y Etiquetas.
- Ley de Góndolas: las Resoluciones N° 110 del 27 de enero de 2021, N° 485 del 11 de mayo de 2021, N° 696 del 5 de julio de 2021, N° 926 del 8 de septiembre de 2021 y N° 1.055 del 19 de noviembre de 2021, que establecieron las obligaciones a cumplir en función de las disposiciones establecidas por la Ley de Góndolas.

Vinculación con consumidores y usuarios

- Atención a distancia: la Resolución N° 1.033 del 6 de octubre de 2021, que estableció los parámetros mínimos obligatorios de calidad para los servicios de atención y comunicación a distancia que brindan los proveedores de bienes y servicios.
- Cobranzas: la Resolución N° 425 del 6 de abril de 2022, que estableció la información a suministrar a los consumidores en comunicaciones por presuntas deudas realizadas por medios postales, telefónicos, electrónicos, fax, mensaje de texto, mensaje de voz o similares.
- Sobreendeudamiento de consumidores: la Disposición N° 11 del 12 de julio de 2023, que aprobó el Reglamento de actuación para la prevención y solución del sobreendeudamiento de las y los consumidores.

2. Resolución N° 87/2024 de la Secretaría de Comercio, Ministerio de Economía

Los establecimientos comerciales deberán efectuar los cobros con tarjetas de crédito, compra o débito mediante terminales electrónicas que permitan efectuar el cobro en presencia del consumidor.

El 12 de marzo de 2024, se publicó en el Boletín Oficial de la Nación la Resolución 87/2024 de la Secretaría de Comercio, dependiente del Ministerio de Economía, que estableció la obligatoriedad para los establecimientos comerciales de poner a disposición del consumidor las terminales electrónicas para el pago (“terminales de captura de datos” o “POS”) para las transacciones que realicen con tarjetas de crédito, compra o débito hasta la finalización completa de la operación.

- La finalidad de la Resolución 87/2024 es evitar que el consumidor pierda el control o quede desposeído de su tarjeta durante la transacción, reduciendo así la posibilidad de la captura indebida de sus datos, o su uso fraudulento.
- Se estableció un plazo de 180 (ciento ochenta) días, contados a partir de su entrada en vigencia, a efectos de que los proveedores adapten sus servicios de atención al cliente en el sentido expuesto.
- Cualquier infracción a la Resolución será pasible de las sanciones previstas en el art. 47 de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, a saber: apercibimiento; multas que varían entre 0,5 a 2100 canastas básicas total para el hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC); clausura del establecimiento, entre otras.



3.

Ventanilla del Turista. Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor y del Usuario del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Se estableció un mecanismo de solución expedita de reclamos de consumidores que no sean residentes de forma permanente de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

- El 22 de marzo de 2024 se publicó en el Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires la Disposición N° 1659-DGDYPC/2024, que aprobó el “Protocolo de Ventanilla del Turista” como mecanismo de prevención primaria y expedita previo al procedimiento administrativo previsto por la Ley N° 757 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- El presupuesto habilitante para la competencia del organismo es que el lugar de contratación haya sido la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, o que el proveedor se encontrara allí radicado cuando se contrató el servicio desde el exterior.
- El Protocolo prevé la recepción de reclamos de personas no residentes de forma permanente en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a través de las ventanillas destinadas al efecto en los Puntos de Atención Ciudadana de las Comunas 1 y 2 de la Ciudad, así como en la página web de trámites de la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. El reclamo deberá hacerse en forma verbal o virtual, en idioma castellano, inglés o portugués, y el tomador labrará un breve relato de los hechos.
- Se invita a las empresas proveedoras de bienes y servicios turísticos a adherirse al mecanismo de “Ventanilla del Turista” y designar uno o más “Referentes de Atención de Respuesta Inmediata”. Estos Referentes serán contactados por el tomador del reclamo y deberán brindar una respuesta en un tiempo que no podrá exceder de las 24/48 horas hábiles.
- Concluido el mecanismo de “Ventanilla del Turista” sin que el consumidor hubiera arribado a un acuerdo con el proveedor, el reclamo se transformará automáticamente en una denuncia, aplicándose las reglas de procedimiento previstas en la Ley N° 757 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.



4. Publicidad de bienes y servicios

Se implementaron disposiciones que reglamentan la publicidad de bienes y servicios a fin de que resulte más clara, comprensible y útil para los consumidores.

El 24 de abril de 2024, se publicó en el Boletín Oficial la Resolución N° 12/24 de la Secretaría de Industria y Comercio, por la cual se derogó la Resolución N° 915/17 de la ex Secretaría de Comercio.

A continuación, sintetizamos las principales novedades introducidas:

A. Publicidad de bienes o servicios que implique una oferta (conforme el artículo 7° de la Ley N° 24.240)

Deberá incluir:

- La información relativa a su vigencia territorial, temporal, y el nombre, domicilio y número de CUIT del oferente, en las condiciones detalladas por la nueva resolución según se trate de medios gráficos, televisivos, cinematográficos o digitales.
- Sus características esenciales, las condiciones de comercialización, limitación de stock, si lo tuviere, y toda otra información que haga a la comprensión del mensaje, a través de una página web y/o línea telefónica gratuita que deberán ser consignadas en la publicidad. La referencia al sitio web deberá realizarse mediante la inclusión de la leyenda “Para más información y condiciones o limitaciones aplicables, consulte en: [_]” y la referencia a la línea telefónica mediante la leyenda: “Para más información y condiciones o limitaciones aplicables, comuníquese gratuitamente al teléfono [_]”

B. Publicidad de precios de bienes o servicios por cualquier medio

El anuncio deberá contener la siguiente información provista a través de una página web y/o línea telefónica gratuita:

- cuando se trate de un precio no financiado, deberá expresarse en moneda de curso legal el importe final a abonar, y en caso de corresponder, según el tipo de bien del que se trate, exhibido por unidad de medida.
- cuando se trate de un precio financiado, deberá incluir el anticipo, cantidad y monto de las cuotas, tasa de interés efectiva anual, costo financiero total y gastos extras, seguros y adicionales, en caso de corresponder.

C. Publicidad de concursos, certámenes, sorteos o mecanismos similares para la adjudicación de premios o la promoción de venta de bienes y/o contratación de servicios

Se deberá consignar la expresión “sin obligación de compra” en la pieza publicitaria. La fecha de inicio y finalización de la promoción, nómina de premios a adjudicar y sus especificaciones, el alcance geográfico y los requisitos completos para participar o acceder a ellos se deberá proveer a través de una línea telefónica gratuita o sitio web, incluyendo la leyenda referida en el punto 1.

5. Ley de Tarjeta de Crédito

Se reglamentaron algunas normas de la Ley de Tarjetas de Crédito vinculadas con los resúmenes mensuales de las operaciones efectuadas con tarjetas.

El 26 de abril de 2024, se publicó en el Boletín Oficial el Decreto 361/2024, por el cual se introducen reglamentaciones a la Ley N° 25.065 de Tarjetas de Crédito en relación con los resúmenes de las operaciones de los usuarios.

Se dispone que, a los fines del envío del resumen mensual de operaciones efectuadas con tarjeta de crédito, no deberá mediar oposición del usuario cuando su remisión fuera realizada en forma electrónica.

Se estableció que el canal de comunicación para los casos en que el resumen de la Tarjeta de Crédito no fuera recibido por el titular, podrá ser telefónico, electrónico o similar, siempre que dicho medio permita obtener al usuario el saldo de la cuenta y el pago mínimo que podrá realizar.



6. La responsabilidad de plataformas de comercio electrónico

La necesidad de un análisis caso por caso que plantea el abordaje que efectúan distintas Salas de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial acerca de la responsabilidad que les cabe a las plataformas digitales.

Plataforma digital de Viajes

La Sala D de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, en “C.,M.E. c. Booking.com Argentina S.R.L. y otros s/ ordinario”, condenó a la plataforma digital Booking.com por aplicación de los principios protectorios dispuestos en el art. 40 de la Ley de Defensa del Consumidor.

La parte actora había reservado, a través de la plataforma Booking.com S.R.L., un alojamiento a ser utilizado en Florianópolis, Brasil, y, ante el incumplimiento de la oferta, reclamó los daños y perjuicios derivados de ello, pues el establecimiento reservado difería con lo promocionado y exhibido en el sitio web.

La Cámara de Apelaciones consideró, en el caso puntual, que:

- La plataforma digital “Booking.com” cumple una función de intermediación, no es una mera anfitriona de datos y/o servicios, lo cual la separa de la intermediación neutra.
- Las sociedades participadas por la plataforma “Booking.com” pueden, alternativamente, ser tenidas como solidarias por ser integrantes de la cadena de comercialización. En este sentido, la filial argentina resulta solidariamente responsable frente al usuario, aunque no haya participado en forma directa en el negocio, ni sea poseedora ni propietaria de los productos comercializados.

Plataforma de comercio electrónico

En otro orden, la Sala B de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial en el caso “C.,M.A. y otro c. Mercado Libre S.R.L. s/ ordinario” del 25 de agosto de 2023, confirmó la falta de responsabilidad de la firma demandada, Mercado Libre S.R.L. por entender neutro su rol en la operatoria.

En el caso puntual, tanto en primera instancia como en la Alzada se valoró que:

- no se logró comprobar la responsabilidad atribuida a Mercado Libre -pues las tratativas de locación de un inmueble mediante usuarios de la plataforma se iniciaron en ésta y siguieron luego en forma privada
- la plataforma no cobra comisión alguna por la eventual operación que concreten las partes, por lo que no tiene conexión con los beneficios económicos de dicha operatoria (como sí sucedió en el caso de Booking, en donde se determinó que no era concluyente que la filial argentina no percibiera suma alguna por las operatorias del sitio web operado por la filial brasileña).

Si bien se evidencia un debate doctrinario al respecto, es necesario un análisis caso por caso para determinar la responsabilidad de las plataformas digitales de comercio electrónico y su alcance.

7. Capitalización de intereses

La aplicación de la capitalización de intereses procede, en el caso, aún de oficio, cuando la obligación se demandó judicialmente.

La Sala F de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, en el marco de la sentencia “P., J. c. Banco de Galicia y Buenos Aires S.A.U. s/ ordinario”, del 24 de agosto de 2023 ratificó la aplicación de la capitalización de intereses cuando la obligación se demande judicialmente y estableció que, en ese caso, la acumulación de intereses opera desde la fecha de la notificación de la demanda.

La sala F aclaró los siguientes extremos respecto de la aplicación de la capitalización de intereses:

A. La capitalización de intereses resulta aplicable en forma inmediata al caso por tratarse de una relación de consumo y, ante una situación de duda, es aplicable la interpretación más favorable a los accionantes consumidores (art. 3 LDC y art. 1094 CCyC) -pese a no haberse requerido en la demanda-.

B. El artículo 770 del CCyC (inciso b) permite, a modo de excepción, la capitalización de intereses cuando la obligación se demande judicialmente. En ese supuesto la acumulación de intereses opera desde la fecha de la notificación de la demanda.

C. Se ordena la capitalización en forma semestral desde la fecha de notificación de la demanda.

En el caso en cuestión, se confirmó la condena impuesta a una entidad bancaria por incumplimiento en su deber de información en materia de seguro de vida sobre saldo deudor.

La Alzada remarcó el especial deber de la entidad demandada de obrar con mayor prudencia y diligencia, así como con una mayor valoración en la previsibilidad de las consecuencias, dada la confianza especial de la entidad (artículo 1725 del Código Civil y Comercial de la Nación).



8. Daño punitivo

Plan de ahorro automotor

La multa en concepto de daño punitivo es de aplicación restrictiva y no procede cuando las conductas achacadas forman parte de los términos del contrato que vinculó a las partes.

El 8 de marzo de 2024, la Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Novena Nominación de Córdoba en “Miranda, Roxana Griselda c/ Círculo de Inversores S.A. de Ahorro para Fines Determinados – Abreviado” dejó sin efecto la imposición de una multa por daño punitivo.

La Cámara consideró que el fundamento del instituto no apunta a la víctima sino a la conducta de la autora del daño, y para su procedencia debe considerarse:

- ☐ La gravedad en la falta.
- ☐ La situación particular del dañador, particularmente relacionado a sus ingresos.
- ☐ Los beneficios procurados u obtenidos por el dañado.
- ☐ Su posición en el mercado.
- ☐ El carácter antisocial de la conducta desviada.
- ☐ La finalidad disuasiva futura perseguida.
- ☐ El número y nivel de empleados comprometidos en la falta de conducta.

En el caso particular, la Alzada tuvo en cuenta la necesidad del adherente del plan de ahorro de aguardar a la finalización del grupo de ahorro para el retiro del dinero invertido, pues es una circunstancia que surge de los términos de la contratación y no importa un beneficio para el proveedor, sino que es la descripción del modo en el que funcionan los planes de ahorro, a los cuales la parte actora adhirió voluntariamente.

En consecuencia, revocó la multa por daño punitivo impuesta por el juzgado de primera instancia, por considerar que no existió dolo o culpa grave en la conducta de la parte demandada que justifique la aplicación de una multa civil.



9. Prescripción Contrato de seguro

Resulta aplicable el plazo de prescripción genérico de cinco años (artículo 2560 del CCyCN) frente al plazo de prescripción anual previsto en el artículo 58 de la Ley de Seguros.

El 21 de febrero de 2024, la Sala F de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, en “Mieres, Lucas Nicolás c/ Caja de Seguros S.A. s/ Ordinario” ratificó el criterio establecido en los precedentes “Sittner”, “Berneri” y “Colamarino”, entre otros, y dispuso que el plazo de prescripción aplicable a las acciones judiciales en el marco de un contrato de consumo vinculadas con el contrato de seguro es el de cinco años previsto en el art. 2560 del CCyCN.

En sustento de su decisión, la Alzada entendió que la cuestión debe analizarse a la luz de los principios protectorios de los consumidores previstos en los artículos 42 y 75, inc. 22 de la Constitución Nacional, y recurrir a una integración normativa teniendo presente dicha norma, los Tratados Internacionales y los fundamentos del Código Civil y Comercial de la Nación, así como que los derechos de los consumidores forman parte de los Derechos Humanos.

Bajo esta perspectiva, la Cámara consideró que el plazo de prescripción anual previsto en el art. 58 de la Ley de Seguros es absolutamente breve y prácticamente abrogatorio de los derechos de los asegurados, e implicaría una interpretación regresiva con afectación del nivel de protección alcanzado, y por lo tanto, vulneratoria de los principios “pro homine” y “pro consumidor”.

En consecuencia, por tratarse de la solución más favorable al consumidor afectado, determinó aplicable el plazo de prescripción genérico de cinco años previsto en el art. 2560 del CCyCN.



Contacto



Melisa Romero
melisa.romero@bomchil.com



Clara Rubio Goenaga
clara.goenaga@bomchil.com

La publicación de este boletín es a título informativo, y no puede ser considerado como asesoramiento legal. En caso de necesitar asesoramiento legal, por favor no dude en comunicarse con nosotros.



Somos considerados una de las firmas de abogados full-service más prestigiosas de la Argentina

Nuestro equipo de profesionales altamente calificado ha intervenido en algunos de los más importantes procesos de los últimos tiempos, como parte actora y demandada.

Nuestra vasta experiencia judicial ha sido desarrollada en litigios complejos de naturaleza contractual, ambiental, seguros y societaria.

Nuestro equipo se destaca por su intervención en procesos colectivos y en el asesoramiento preventivo extrajudicial, aportando estrategias jurídicas eficientes combinando los aspectos teóricos del derecho con su acabada experiencia judicial.

Contacto

Av. Corrientes 420 · C1043AAR
Buenos Aires · Argentina
T. +54 11 4321 7500 · contacto@bomchil.com

www.bomchil.com

