



PROYECTO DE LEY

La Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires sanciona con fuerza de Ley

Modificación de la ley 3.281

Artículo 1.- Modifíquese el Artículo 1 de la Ley 3.281 que quedará redactado del siguiente modo:

*"Artículo 1°.- Toda devolución o cambio **en las condiciones de su correspondiente garantía o en las condiciones del derecho de arrepentimiento de productos no perecederos** que se realice en el marco de las relaciones de consumo conforme a lo previsto **en la** normativa de defensa del consumidor en los establecimientos ubicados en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, deberá efectuarse en los mismos días,horarios **y sucursales** en los que el comercio **o la cadena** atienda al público para ventas.*

Todo consumidor puede realizar el cambio o devolución del producto no perecedero en la misma línea de caja en que se realizan las ventas en el establecimiento. Si estuviesen diferenciadas, el establecimiento deberá disponer igual cantidad de cajas para cambios y devoluciones que las dispuestas para la venta."

Artículo 2.- Modifíquese el Artículo 2 de la Ley 3.281 que quedará redactado del siguiente modo:

*"Artículo 2°.- Toda empresa receptora de un pedido de rescisión de servicio en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, deberá aceptarla en los mismos días, horarios **y sucursales** de atención al público para ventas, cualquiera sea el modo de rescisión.*

Todo establecimiento en condiciones para realizar el alta de un servicio debe estar en condiciones de realizar la rescisión del mismo.

El usuario puede realizar la rescisión del servicio en la misma línea de caja o de atención en que realiza el alta. Si estuviesen diferenciados, el comercio deberá disponer igual cantidad de cajas de rescisión que las dispuestas para el alta."

Artículo 3.- Modifíquese el Artículo 3 de la Ley 3.281 que quedará redactado del siguiente modo:

"Artículo 3°.- En los supuestos enumerados en el Artículo 1° se respetará el valor del producto al momento de la compra, debiendo presentar factura de compra o comprobante para realizar cambios o devoluciones quedando a libre opción del consumidor o usuario la presentación de uno u otro comprobante.

En caso de entrega de ticket de cambio o devolución, el mismo deberá hacer indirecta referencia al precio original de compra utilizando algún tipo de codificación unívoca por operación comercial.

Bastará para ello tanto la versión papel de la factura o comprobante de compra como la versión digital conforme lo establecido por el artículo 4 de la Ley Nacional 24.240 de defensa del consumidor.



*Al momento de efectuarse el cambio o la devolución de productos no perecederos, en caso de existir un saldo a favor del consumidor, el establecimiento está obligado a entregar un comprobante que refleje dicho saldo **y su vigencia**, o su equivalente en dinero en efectivo, a elección del **consumidor**."*

Artículo 4.- Modifíquese el Artículo 7 de la Ley 3.281 que quedará redactado del siguiente modo:

"Artículo 7°.- Los establecimientos mencionados en el Artículo 1° deberán informar del contenido de esta ley mediante carteles visibles ubicados uno en sector de cajas y otro en vidriera o lugar destacado del establecimiento, los cuales contendrán la siguiente leyenda:

*"Los cambios o devoluciones pueden realizarse en cualquier día y horario de atención al público. **Los plazos para ejercer el derecho de arrepentimiento y/o de la garantía corresponden a la Ley Nacional 24.240 de Defensa del Consumidor**, salvo que el comercio establezca un plazo mayor."*

Artículo 5. - Comuníquese al Poder Ejecutivo.



FUNDAMENTOS

Señor Presidente,

El presente proyecto de ley es una representación del Expediente 836-D-2019, el 494-d-2021 y el 377-d-2023 de mi autoría, el cual impulsa un corolario de la obligación de atención y trato digno y equitativo al consumidor y usuario establecido en el Artículo 8 bis de la Ley 24.240, derivado del derecho constitucional del consumidor y del usuario a recibir condiciones de trato digno y equitativo, reconocido por el Artículo 42 de la Carta Magna.

Constituye una práctica frecuente de muchos proveedores de bienes y servicios dificultar las devoluciones, cambios y rescisiones de contrataciones de servicios, obligando al consumidor o usuario a solicitar la devolución, cambio o rescisión del servicio en una sucursal determinada que atiende estos pedidos, o bien en una única caja dedicada a devoluciones, cambios o rescisiones. Estas prácticas comerciales terminan muchas veces obstaculizando el ejercicio de los derechos reconocidos por la Ley 3.281 por cuanto implican, especialmente en el caso de cambios o devoluciones, o bien una pérdida de tiempo o bien un desplazamiento geográfico adicional para el consumidor.

Por lo expuesto, el proyecto que se impulsa dispone que todo punto de venta de productos no perecederos y de servicios, debe también permitir efectuar allí mismo cambios, devoluciones o rescisiones. A su vez, dentro de cada establecimiento, las devoluciones, cambios o rescisiones deben poder efectuarse en la misma línea de cajas de ventas. Si existen cajas dedicadas exclusivamente a devoluciones, cambios o rescisiones, éstas deben disponerse en igual cantidad que las cajas de venta de productos no perecederos o servicios.

Por tanto, las modificaciones que se impulsan garantizarán las mismas condiciones de atención y trato digno y equitativo para el consumidor o usuario que cambia o devuelve un producto no perecedero, o rescinde un servicio, como para aquel consumidor o usuario que los adquiere.

Asimismo, el presente proyecto subsana una falencia de la actual redacción de la Ley 3.281 que habla de devoluciones o cambio sin especificar si estamos frente al plazo de la garantía o al derecho de arrepentimiento para las compras domiciliarias o a distancia.

Este planteo además encuentra un inconveniente más respecto de la actual redacción de la Ley, el plazo. El plazo que se establece de 30 días es superior al período de 10 días que corresponde al arrepentimiento conforme el artículo 34 de la Ley 24.240 o de revocación conforme el artículo 1110 del Código Civil y Comercial de la Nación, y sustancialmente menor a los plazos establecidos por el artículo 11 de la Ley 24.240 establecido como mínimo para la garantía.

En consecuencia, la Ley supone una modificación a un derecho regulado por ley de fondo y por tanto delegado a la Nación en lo que corresponde al derecho de arrepentimiento. A esto se suma que el cartel establecido por el artículo 7 de la Ley 3.281 induce al error a los consumidores respecto de su derecho a ejecutar la garantía reconocida también por la Ley 24.240, informándoles de un plazo menor.



A nuestra consideración, el presente proyecto de ley subsana los errores antes mencionados, mejora las condiciones de trato digno al momento de ejercer el derecho de devolución o cambio por parte de los consumidores, y tiene un correlato con la normativa nacional.

Por todos los motivos esgrimidos es que solicitamos a esta Legislatura de la Ciudad la sanción del presente proyecto de ley.

Firmado digitalmente por Hernan Leandro Reyes
Fecha:06/03/2025 11:43:36
Diputado Hernán Reyes
Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires