



PROYECTO DE LEY

Artículo 1°.- Se incorpora el artículo 9 a la Ley N° 3281, que quedará redactado de la siguiente manera:

“En los casos que la compra del producto se hubiera realizado a través de los sitios web oficiales de comercios con establecimientos físicos dentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, los consumidores tendrán derecho a efectuar cambios o devoluciones en los establecimientos físicos, en los mismos términos, condiciones, plazos y horarios establecidos en la presente ley.

Los comercios deberán informar de este derecho de forma clara y visible en sus sitios web, así como en la documentación de compra remitida al consumidor.”

Artículo 2°.- Se comunica, etc.



FUNDAMENTOS

Sra. Presidente:

El presente proyecto tiene como finalidad equiparar los derechos de los consumidores que realizan compras online, incorporando expresamente la posibilidad de que puedan realizar los cambios o devoluciones de los productos de las compras que realizaron en los sitios webs oficiales de los comercios en los establecimientos físicos que el proveedor posea en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

En 2024 la Cámara Argentina de Comercio Electrónico (CACE) registró que 6 de cada 10 argentinos realizan al menos una compra online al mes. Si bien el derecho a revocación está contemplado en la Ley 24.240 para los contratos electrónicos, las políticas de cambio de los productos adquiridos en dicha modalidad no se encuentran explícitamente establecidas, por lo que encontramos necesario esclarecer esta situación para una modalidad de consumo que cada día crece más.

A pesar del gran crecimiento que tiene la modalidad de compra online, en la actualidad siguen existiendo tiendas que no permiten realizar los cambios o devoluciones de los productos adquiridos en su página web en las tiendas físicas, a pesar de que son del mismo proveedor.

Por ello, con la presente ley se busca que los consumidores que obtienen sus productos a través de la modalidad electrónica, tengan acceso a los mismos derechos que los consumidores que realizan sus compras en los establecimientos físicos, logrando un tratado equitativo que no discrimine a los consumidores según el medio de contratación que eligieron.

Asimismo, los proveedores deben informar de la posibilidad de realizar cambios en sus tiendas físicas, de los productos adquiridos en sus tiendas online, para garantizar el derecho a la información de los consumidores.

Por todo lo expuesto, Sra. Presidente, se solicita la aprobación del presente Proyecto de Ley.