

PROYECTO DE LEY

El Senado y Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires

sancionan con fuerza de

LEY

Capítulo I

Objeto, Finalidad y Ámbito de Aplicación

ARTÍCULO 1º: Objeto. Establécese el Sistema Unificado de Información de Consumo en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires, con el objeto de unificar y simplificar la exhibición de información obligatoria en los establecimientos comerciales destinada a personas usuarias y consumidoras.

ARTÍCULO 2º: Finalidad. La presente ley tiene por finalidad:

- a) garantizar el efectivo derecho a una información cierta, adecuada, clara, detallada y accesible para las personas usuarias y consumidoras en el territorio de la Provincia de Buenos Aires, fortaleciendo su posición en las relaciones de consumo;
- b) promover la transparencia en las prácticas comerciales y facilitar la toma de decisiones informadas;
- c) simplificar y modernizar los mecanismos de información, adaptándolos a las nuevas tecnologías y optimizando los canales de comunicación;
- d) facilitar a los proveedores el cumplimiento de sus obligaciones informativas, unificando los criterios y soportes exigidos;
- e) fomentar la educación respecto de los derechos de las personas usuarias y consumidoras y los mecanismos para ejercerlos;
- f) mejorar las condiciones de acceso a la información para aquellas personas que, por su particular situación de vulnerabilidad o discapacidad, encuentren barreras para comprenderla o utilizarla eficazmente.

ARTÍCULO 3º: Sujetos obligados y ámbito de aplicación. La presente ley es aplicable a toda persona física o jurídica que, en el territorio de la Provincia de Buenos Aires, comercialice bienes o preste servicios a personas usuarias o consumidoras finales.

ARTÍCULO 4º: Sujetos Obligados. Deberes. Los sujetos obligados por el artículo 3º deben implementar y mantener el Cartel Unificado de Información de Consumo en las condiciones que establezca la presente ley y su reglamentación.

Capítulo II

Componentes del Sistema Unificado de Información de Consumo

ARTÍCULO 5º: Componentes. El Sistema Unificado de Información de Consumo se compone de:

- a) un Cartel Unificado de Información de Consumo, de exhibición obligatoria en formato físico; y
- b) una Plataforma Digital de Información de Consumo accesible mediante un código QR inserto en el Cartel Unificado de Información de Consumo y a través de una dirección web oficial.

ARTÍCULO 6º: Cartel Unificado de Información de Consumo. El Cartel Unificado de Información de Consumo debe exhibirse en lugar visible y destacado dentro de los locales comerciales, y contiene, como mínimo, la siguiente información de manera clara y precisa:

- a) la leyenda "Sus Derechos como Persona Usuaria y Consumidora:", seguida del listado de los derechos establecidos en el inciso "a" del artículo 18º de la Ley N° 13.133;
- b) la indicación del domicilio y teléfono de las Autoridades Provincial y Municipal competentes para recibir cualquier consulta o reclamo relacionado con los productos o servicios que se comercializan, de conformidad con lo establecido en el inciso "b" del artículo 18 de la Ley 13133.
- c) la leyenda establecida por el inciso "c" del artículo 18º de la Ley N° 13.133 referente al redondeo de vueltos;
- d) una mención destacada sobre la prioridad de atención a los grupos de personas establecidos por la Ley N° 14.564, indicando: "Prioridad de Atención Ley 14.564: Texto completo y detalles en QR";
- e) una mención sobre la política de cambios y devoluciones conforme a la Ley N° 14.374, indicando: "Política de Cambios y Devoluciones Ley 14.374: Detalles y plazos en QR";

- f) un Código de Respuesta Rápida (QR) de tamaño adecuado que permita su fácil escaneo, el cual enlazará directamente a la Plataforma Digital de Información de Consumo;
- g) la leyenda: "Acceda a la información completa, textos legales vigentes, y datos de contacto de organismos de defensa de las personas usuarias y consumidoras escaneando este código QR o ingresando a (dirección web oficial de la Plataforma Digital de Información)";
- h) cualquier otra información que la Autoridad de Aplicación determine como esencial para su exhibición física mediante la reglamentación.

ARTÍCULO 7º: Sujetos obligados por Ley 13891. Los sujetos indicados en el artículo 1º de Ley 13891 pueden cumplir con la obligación de exhibición de información impuesta en el inciso "c" de dicho artículo mediante su inclusión en el Cartel Unificado de Información de Consumo que se detalla en el artículo 6º de la presente Ley.

ARTÍCULO 8º: Plataforma Digital de Información de Consumo. Contenido. La Plataforma Digital de Información de Consumo es un sitio de internet y aplicación móvil, que será administrada y mantenida por la Autoridad de Aplicación, que debe contener, como mínimo y de forma actualizada:

- a) el texto completo y vigente de la Ley Provincial N° 13.133 (Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios) y sus modificatorias;
- b) el texto completo y vigente de la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor;
- c) el texto completo y vigente de la Ley Provincial N° 14.564 (Prioridad de Atención) y sus modificatorias;
- d) el texto completo y vigente de la Ley Provincial N° 14.374 (Cambios y Devoluciones de Productos) y sus modificatorias;
- e) la nómina actualizada de las Asociaciones de Consumidores debidamente registradas y autorizadas para funcionar en la Provincia de Buenos Aires, con su información de contacto;
- f) un sistema de consulta o listado de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) de la Provincia;
- g) información detallada sobre los derechos las personas usuarias y consumidoras;
- h) los datos de contacto completos (domicilio, números telefónicos, correos electrónicos y sitios web) de la Autoridad Provincial en materia de defensa de las personas usuarias y consumidoras;
- i) una guía clara y accesible sobre los procedimientos para realizar consultas y presentar reclamos ante incumplimientos;

j) toda otra información, normativa o recomendación que la Autoridad de Aplicación considere relevante para la protección de los derechos de las personas usuarias y consumidoras.

ARTÍCULO 9º: Plataforma Digital de Información de Consumo. Accesibilidad. La Autoridad de Aplicación debe asegurar que la Plataforma Digital de Información incorpore elementos que garanticen la accesibilidad universal a la información, incluyendo, entre otros:

- a) versiones de los textos legales y documentos informativos redactados en "lenguaje claro", facilitando su comprensión por parte de todas las personas;
- b) opciones de reproducción de audio de los contenidos para personas con discapacidad visual o con dificultades de lectura;
- c) diseño responsivo que permita una correcta visualización y navegación en diversos dispositivos y tamaños de pantalla;
- d) cumplimiento de estándares de accesibilidad web reconocidos, procurando la compatibilidad con tecnologías de asistencia.

Capítulo III

Autoridad de Aplicación

ARTÍCULO 10: Autoridad de Aplicación. Designación y Atribuciones. La Autoridad de Aplicación de la presente ley será determinada por el Poder Ejecutivo, y tendrá las siguientes atribuciones:

- a) reglamentar los aspectos técnicos del Cartel Unificado de Información, tales como dimensiones mínimas, tipografía, diseño y materiales, así como su ubicación preferente;
- b) desarrollar, implementar y mantener actualizada la Plataforma Digital de Información, y asegurar su correcto funcionamiento y accesibilidad conforme a lo dispuesto en el Artículo 7º;
- c) fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley;
- d) promover campañas de difusión sobre el Sistema Unificado de Información.

Capítulo IV

Sanciones y Disposiciones Complementarias

ARTÍCULO 11: Sanciones. El incumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente ley será sancionado conforme al procedimiento y las sanciones previstas en la Ley Provincial 13.133 y sus modificatorias.

ARTÍCULO 12: Adhesión Municipal. Invítase a los Municipios de la Provincia de Buenos Aires a adherir a la presente ley y a adecuar su normativa local en materia de cartelería informativa, a fin de evitar superposiciones y armonizar la información brindada en sus respectivas jurisdicciones. La Autoridad de Aplicación podrá suscribir convenios de colaboración con los Municipios para la implementación y fiscalización del Sistema Unificado de Información.

ARTÍCULO 13: Compatibilidad. La presente ley no obsta el cumplimiento de otras obligaciones de exhibición de información impuestas por normativa nacional, provincial o municipal, o aquellas específicas de ciertos rubros que no puedan ser integradas razonablemente al Sistema Unificado de Información, según determine la Autoridad de Aplicación.

Capítulo VI

Disposiciones Transitorias y Finales

ARTÍCULO 14: Adecuación. Plazo. Los sujetos obligados por la presente ley contarán con un plazo de CIENTO OCHENTA (180) días corridos, contados a partir de la publicación de la reglamentación de la presente ley, para adecuarse a sus disposiciones.

ARTÍCULO 15: Reglamentación. Plazo. El Poder Ejecutivo reglamentará la presente ley dentro de los NOVENTA (90) días corridos contados a partir de su promulgación.

ARTÍCULO 16: Comunicación. Comuníquese al Poder Ejecutivo.

FUNDAMENTOS

En la Provincia de Buenos Aires, diversas normativas, entre ellas la Ley 13.133 (Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios), la Ley 14.564 (Prioridad de Atención), la

Ley N° 14.374 (Cambios y Devoluciones de Productos) y la Ley 13891, imponen a los proveedores de bienes y servicios la obligación de exhibir múltiples carteles informativos. Esta situación, si bien busca proteger a las personas usuarias y consumidoras, en la práctica genera una saturación visual y una dispersión de la información que puede resultar contraproducente. La multiplicidad de carteles, con diferentes formatos y contenidos, dificulta que se pueda identificar y asimilar rápidamente los datos relevantes para la toma de decisiones o el ejercicio de sus derechos.

Dicha proliferación de información fragmentada en diversos soportes puede generar un efecto adverso al deseado, dificultando la efectiva toma de conocimiento y diluyendo la importancia de los mensajes. Un exceso de estímulos informativos puede llevar a que se ignore la cartelería en su conjunto, perdiéndose así información crucial sobre derechos en materia de cambios, devoluciones, prioridad de atención, o dónde recurrir en caso de inconvenientes.

Es un objetivo primordial del Estado Provincial garantizar que la información brindada sea clara, precisa, veraz, detallada y fácilmente accesible. Este principio se encuentra en consonancia con los derechos amparados por el artículo 42 de la Constitución Nacional, que establece el derecho a una información adecuada y veraz, y el artículo 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, que refuerza la protección de las personas usuarias y consumidoras. La presente ley busca materializar este objetivo a través de la creación de un Sistema Unificado de Información, que no solo simplifica y moderniza la forma en que se presenta la información, sino que también establece como finalidad explícita la mejora de las condiciones de acceso para personas en situación de vulnerabilidad o con discapacidad, y la incorporación de criterios de accesibilidad universal en la Plataforma Digital de Información de Consumo, tales como versiones en lenguaje claro, opciones de audio y cumplimiento de estándares web. Esto refuerza el compromiso con una información verdaderamente inclusiva, asegurando que sea comprensible y utilizable por todas las personas, independientemente de sus capacidades.

La unificación de la información obligatoria en un solo soporte físico se ha denominado “Cartel Unificado de Información de Consumo”, y es complementada por una Plataforma Digital de Información de Consumo, accesible mediante tecnologías de uso extendido como los códigos QR. Esto permite la modernización y optimización de los canales de comunicación.

La presente propuesta busca simplificar la forma en que se presenta la información, sin reducir su contenido ni su alcance. El código QR permite un acceso inmediato a información más detallada y a los textos legales completos, adaptándose a los hábitos tecnológicos actuales de gran parte de la población.

Este sistema permitirá acceder de manera ágil y centralizada a toda la información relevante sobre derechos, los textos legales completos que los amparan, y los canales disponibles para efectuar consultas y reclamos. La Plataforma Digital de Información de Consumo se constituirá como un repositorio oficial y actualizado de toda la normativa y datos de contacto pertinentes, facilitando la búsqueda de información y la gestión de eventuales reclamos.

Asimismo, esta medida contribuye a simplificar las obligaciones a cargo de los comerciantes, proveyendo un marco normativo más claro y de más fácil cumplimiento, sin menoscabar la protección de las personas usuarias y consumidoras. Al unificar los requisitos en un solo cartel y una plataforma digital, se

reducen los costos y la complejidad para los proveedores, quienes actualmente deben gestionar múltiples carteles con diferentes especificaciones. Esto fomenta un mayor cumplimiento normativo.

La presente iniciativa se enmarca en una política de mejora continua de la calidad normativa y de fortalecimiento de los derechos de las personas usuarias y consumidoras en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires. Busca modernizar la legislación, adaptándola a las nuevas tecnologías y a las necesidades actuales, promoviendo una mayor transparencia y eficiencia en la comunicación de información esencial.

Por los motivos expuestos, se solicita a este Honorable Cuerpo la aprobación del presente proyecto de ley.