

RESOLUCIÓN 316/2018

SECRETARÍA DE COMERCIO — BAJA DE SERVICIOS ("BOTÓN DE BAJA")

(Texto actualizado a septiembre de 2026 — Dirección Provincial de Protección al Consumidor de Neuquén)

Buenos Aires, 22/05/2018 — Publicada en el Boletín Oficial el 28/05/2018 — Texto actualizado

EL SECRETARIO DE COMERCIO

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º BAJA DE SERVICIOS. Establécese que los proveedores de servicios que posean páginas web y cuya actividad económica se encuentra enumerada en el Anexo que, como IF-2020-56456490-APN-SSADYC#MDP, forma parte integrante de la presente resolución, deberán tener, a simple vista y en el primer acceso, el link mediante el cual el consumidor podrá solicitar la baja del servicio contratado, en los términos del Artículo 10 ter de la Ley N° 24.240.

El link para rescindir los servicios contratados deberá ser de acceso fácil y directo desde la página de inicio del sitio de Internet institucional de los sujetos obligados y ocupar un lugar destacado, en cuanto a visibilidad y tamaño, no dejando lugar a dudas respecto del trámite seleccionado. Asimismo, al momento de hacer uso del "botón de baja", el proveedor no podrá requerir al consumidor registración previa ni ningún otro trámite.

(Artículo sustituido por art. 6º de la Resolución N° 271/2020 de la Secretaría de Comercio Interior B.O. 8/9/2020)

ARTÍCULO 2º BASE DE DATOS. Determinase la obligatoriedad a los proveedores de servicios que posean formas de contratación por vía telefónica, electrónica o por cualquier otro medio similar, de constituir una base de datos que deberá contener la siguiente información:

- a) Datos de identidad del usuario;
- b) Número de cliente;
- c) Fecha de contratación del servicio y medio por el que se efectuó;
- d) Fecha y hora en la que se solicitó la baja del servicio y medio por el que se efectuó;
- e) Asignación de código de rescisión;
- f) Modo en el que concluyó el trámite, incluso en los casos en los que el consumidor decida continuar con la contratación.

La registración deberá estar a disposición de la Autoridad de Aplicación de la Ley N° 24.240 para su fiscalización.

A partir de la solicitud de rescisión, el proveedor de servicios dentro de las VEINTICUATRO (24) horas y por el mismo medio telefónico o electrónico, deberá informar al consumidor el número de código de identificación de la baja.

Las pautas establecidas en el presente artículo no obstan a las previsiones estipuladas en la Ley N° 24.240 y en el Código Civil y Comercial de la Nación.

ARTÍCULO 3º SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR. Las empresas proveedoras de bienes y servicios, a excepción de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas conforme los términos de la Ley N° 25.300 que brinden atención telefónica o por cualquier medio informático a los usuarios, deberán establecer un horario de atención de consultas y/o reclamos que no puede ser inferior a los días y horarios en que operen comercialmente. Cuando los proveedores brindaren el servicio de atención a los usuarios en forma exclusivamente telefónica y/o electrónica, el horario de atención no podrá ser inferior a OCHO (8) horas por día, en días hábiles, de lunes a viernes.

Los proveedores deberán informar en sus páginas web y en todos sus puntos de atención al usuario, el número telefónico o sitio electrónico para la formulación de consultas y/o reclamos; debiéndose indicar en tal información el área responsable del servicio de atención al cliente.

ARTÍCULO 4º SANCIONES. El incumplimiento a lo establecido en la presente resolución será sancionado conforme las previsiones de la Ley N° 24.240.

ARTÍCULO 5º Delégase en la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor dependiente de la SECRETARÍA DE COMERCIO del MINISTERIO DE PRODUCCIÓN, la facultad de incluir progresivamente nuevos rubros de proveedores ampliando el Anexo de la presente medida.

ARTÍCULO 6º En relación con lo previsto en el Artículo 3º de la presente resolución, invítase a las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas proveedoras de bienes y servicios a que adhieran a las previsiones de la presente norma, incorporándola dentro de sus prácticas comerciales.

ARTÍCULO 7º Establécese un plazo de SESENTA (60) días corridos contados a partir de la publicación en el Boletín Oficial, para la entrada en vigencia de la presente medida.

ARTÍCULO 8º Comuníquese, publíquese, dése a la DIRECCIÓN NACIONAL DEL REGISTRO OFICIAL y archívese. Miguel Braun

ANEXO

(Anexo sustituido por art. 6º de la Resolución N° 271/2020 de la Secretaría de Comercio Interior B.O. 8/9/2020)

Actividades económicas

- Servicios de Telefonía Fija;
- Servicios de Telefonía Móvil;
- Servicios de Acceso a Internet;
- Servicios de Radiodifusión por suscripción;
- Servicio de Medicina Prepaga;
- Servicios de Suscripción a Diarios o Revistas en soporte papel o digital;
- Servicios de Suscripción a Bases de Datos;
- Servicios de Asistencia al Viajero;
- Servicios de Emergencias Médicas y/o Traslados Sanitarios de Personas;
- Servicios de Suscripción a Clubes y/o Gimnasios;
- Contrato de Emisión de Tarjetas de Crédito por Emisores No Bancarios;
- Suscripción a Donaciones Periódicas con Débito Automático a Asociaciones Civiles;
- Servicios de Empresas de Seguridad y Alarmas;
- Suscripción a Donaciones Periódicas con Débito Automático a Organizaciones No Gubernamentales y Entidades de Bien Público;
- Suscripción a Donaciones Periódicas con Débito Automático a Fundaciones.

(Tres últimos ítems incorporados por art. 1º de la Disposición N° 184/2020 de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo B.O. 5/11/2020)

- Servicios de suscripción a contratos de ahorro previo;
- Servicios de seguros;
- Servicios turísticos de tiempo compartido;
- Servicios de suscripción a streaming o de distribución digital de contenido multimedia.

(Ítems incorporados por art. 1º de la Disposición N° 357/2021 de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo B.O. 31/5/2021)

- Servicios de geolocalización;
- Servicios de suscripción a alimentos y bebidas.

(Ítems incorporados por art. 1º de la Disposición N° 745/2021 de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo B.O. 28/10/2021)