

Las empresas deberán publicar en su web el “botón de arrepentimiento”

09/10/2020

Las empresas que comercialicen bienes y servicios por internet o teléfono deben incluir un “botón de arrepentimiento” en sus páginas web y en sus aplicaciones. Este instrumento permite que los consumidores se puedan arrepentir de sus compras o contrataciones y tramitar la devolución de los productos o cancelar los servicios adquiridos.

Así lo estableció la Secretaría de Comercio Interior, que dispuso que el “botón de arrepentimiento” debe alojarse en la página de inicio del sitio de internet institucional de los proveedores de productos y servicios, o en la sección principal de las aplicaciones, con un link de acceso fácil y directo que deberá ocupar un lugar destacado, que no deje dudas respecto del trámite seleccionado.

Los consumidores tienen un plazo de 10 días para manifestar su arrepentimiento desde la compra o recepción del bien. Si la adquisición del bien o servicio es telefónica o mediante internet, los consumidores deberán gozar de este derecho mediante el botón de arrepentimiento, sin condicionamientos ni gastos a su cargo, y si ya fue recibido en el domicilio, el proveedor debe retirarlo del mismo modo.

Se argumentó que “en el marco de la emergencia sanitaria, económica y social cobran relevancia los conflictos en las relaciones de consumo en entornos digitales, fundamentalmente se suscitan por problemas de información por parte de los proveedores a las y los consumidores. En tal sentido, el acceso a la información a través de internet respecto de bienes y servicios, y las vías electrónicas para efectuar la devolución de las compras o la rescisión de los contratos, en la mayoría de los casos, resultan ser la única vía con la que

cuentan para acceder a estos derechos”.

En la relación de consumo, los consumidores tienen derecho a una información adecuada y veraz, a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno, teniendo en cuenta que el derecho a la información es uno de los elementos esenciales para limitar la asimetría entre consumidores y proveedores, conforme a lo establecido en el artículo 42 de la Constitución nacional.

Las empresas alcanzadas tienen un plazo de 60 días para adecuar sus sitios web a la norma.