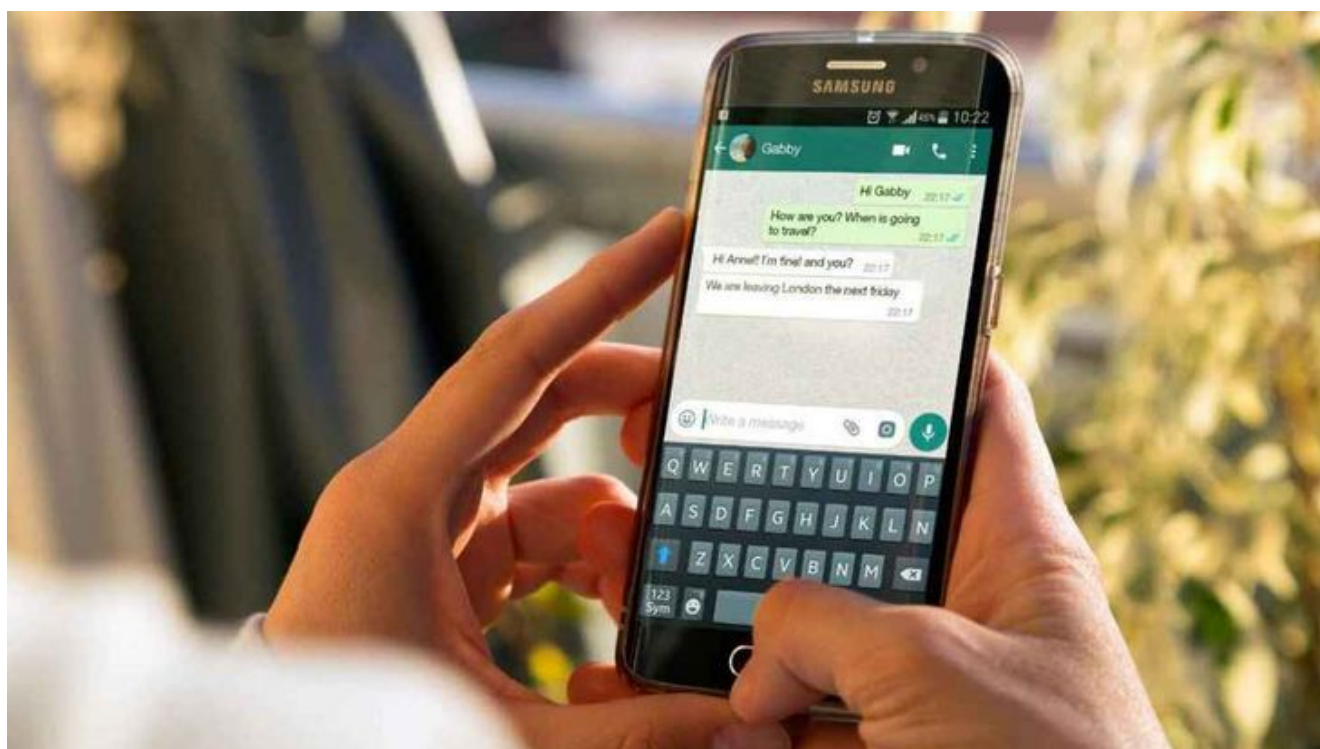


Sancción de \$5 millones a Facebook en Argentina por cláusulas abusivas de uso en Whatsapp

10/01/2022



El Ministerio de Desarrollo Productivo aplicó una multa de \$5 millones, valor máximo determinado por la Ley Defensa del Consumidor, a la empresa Facebook Argentina SRL por la inclusión de cláusulas abusivas en sus Términos y Condiciones de la Política de Privacidad y Condiciones del servicio Whatsapp de mensajería instantánea.

La sanción fue establecida a través de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje en Consumo (DNDC), luego de determinar que las cláusulas en cuestión no cumplen con el deber de brindar información cierta, clara y detallada y, a su vez, resultan abusivas ya que la firma se desliga de sus obligaciones al limitar su responsabilidad por daños, restringir los derechos del consumidor y, por lo tanto,

ampliar los de la empresa.

Esto le otorga a la firma la interpretación exclusiva del contrato y le concede la facultad de modificar unilateralmente los términos del mismo, al mismo tiempo que la autoriza a rescindir el contrato sin causa y sin que medie incumplimiento del consumidor, señaló el Ministerio de Desarrollo Productivo en un comunicado.

El proceso administrativo se inició a partir de una denuncia recibida por parte de la DNDC contra la empresa Facebook Argentina SRL por la modificación de los Términos y Condiciones de la Política de Privacidad y Condiciones del Servicio para Whatsapp, anunciado en enero de 2021.

Tras abrirse la instancia de instrucción y luego de analizar los instrumentos en cuestión, se imputó a Facebook Argentina SRL por infracción a los arts. 4° y 37° de la Ley de Defensa del Consumidor. La empresa, por su parte, no presentó descargo en el plazo correspondiente.

Específicamente, se encontró, en primer lugar, abusividad en cuanto establece la eximición de responsabilidad de la firma frente a las y los consumidores, que asumen todos los riesgos por el uso del servicio. A su vez, la empresa pretende mediante la disposición transcripta, eximirse de responsabilidad por daños o limitarla a la suma de USD 100.

Por otra parte, se detectó una cláusula de prórroga de jurisdicción, que le otorga al proveedor la facultad exclusiva de elegir el tribunal competente para la resolución de conflictos, cuando la normativa establece lo contrario. En este caso, los usuarios de Argentina deberían ante un conflicto recurrir exclusivamente al Tribunal de Distrito de los Estados Unidos para el Distrito Norte de California o un Tribunal Estatal ubicado en el condado de San Mateo en California.

Además, la empresa incumpliría con el deber de brindar

información clara, ya que establece que la única versión válida al momento de dirimir un conflicto es la escrita en idioma inglés y las traducciones no tienen carácter oficial.

Por último, la compañía procura, además de los números de teléfono de los usuarios de Whatsapp, arrogarse la potestad de requerir de las y los usuarios del servicio de mensajería los contactos de sus libretas de direcciones -aún cuando aquellos no sean usuarios del servicio-, sin determinar el objeto, ni su alcance y, dejándolo librado a su exclusivo recurso.

Desde la DNDC se destaca la importancia de los reclamos individuales para detectar vulneraciones a los derechos de las y los consumidores. Si tuviste un problema con un producto que compraste o un servicio que contrataste y la empresa no te brinda una solución adecuada, podés ingresar un reclamo en: <https://www.argentina.gob.ar/iniciar-un-reclamo-ante-defensa-de-las-y-los-consumidores>.

Fuente: *Ámbito*