

MERCOSUR/GMC/RES. Nº 21/04

**DERECHO A LA INFORMACIÓN DEL CONSUMIDOR EN LAS TRANSACCIONES
COMERCIALES EFECTUADAS A TRAVÉS DE INTERNET**

VISTO: el Tratado de Asunción, el Protocolo de Ouro Preto y la Decisión CMC Nº 20/02 y la Resolución Nº 91/93 del Grupo Mercado Común.

CONSIDERANDO:

Que la protección del consumidor es un tema prioritario en el proceso de integración, y complementa los esfuerzos de los países para la continua y eficiente defensa del consumidor

Que las relaciones de consumo por medios electrónicos, especialmente a través de INTERNET, han crecido notoriamente en los países del MERCOSUR;

Que la protección del consumidor en las relaciones de consumo realizadas a través de INTERNET favorece la generación de confianza en la utilización de este tipo de medios.

Que el derecho a la información del consumidor es un factor de transparencia que facilita la toma de decisiones del consumidor.

**EL GRUPO MERCADO COMÚN
RESUELVE:**

Art. 1 - En las relaciones de consumo realizadas por comercio electrónico a través de INTERNET, debe garantizarse a los consumidores durante todo el proceso de la transacción comercial, el derecho a la información clara, precisa, suficiente y de fácil acceso sobre el proveedor del producto o servicio; sobre el producto o servicio ofertado; y respecto a las transacciones electrónicas involucradas.

La presente norma será aplicable a todo proveedor radicado o establecido en alguno de los Estados Partes del MERCOSUR.

Art. 2 - El proveedor deberá proporcionar al consumidor, en su sitio en INTERNET, en forma clara, precisa y fácilmente advertible, la información que a continuación se detalla:

- a) características del producto o servicio ofrecido conforme a su naturaleza;
- b) la disponibilidad del producto o servicio ofrecido, así como las condiciones de contratación del mismo y en su caso las restricciones y limitaciones aplicables;
- c) el modo, el plazo, las condiciones y la responsabilidad por la entrega;
- d) los procedimientos para cancelación de la contratación y acceso completo a los términos de la misma antes de confirmar la transacción;

- e) el procedimiento de devolución, intercambio y/o información sobre la política de reembolso, indicando el plazo y cualquier otro requisito o costo que derive del mencionado proceso;
- f) el precio del producto o servicio, la moneda, las modalidades de pago, el valor final, el costo del flete y cualquier otro costo relacionado con la contratación, dejando expresa constancia que los posibles tributos de importación que resulten aplicables, no se encuentran incluidos en el mismo;
- g) advertencias sobre posibles riesgos del producto o servicio;
- h) el procedimiento para la modificación del contrato, si ello fuera posible.

La información prevista en el presente artículo deberá constar en los dos idiomas oficiales de MERCOSUR cuando el proveedor realice transacciones con consumidores de alguno de los Estados Parte cuyo idioma sea distinto al del país de radicación del proveedor.

Art. 3 - Además de la información mencionada en el artículo anterior, el proveedor deberá proporcionar al consumidor en su sitio en INTERNET, en forma clara, precisa, y de fácil acceso, al menos, la siguiente información:

- a) denominación completa del proveedor;
- b) domicilio y dirección electrónica del proveedor;
- c) número telefónico de servicio de atención al cliente y, en su caso, número de fax y/o correo electrónico;
- d) identificación del proveedor en los registros fiscales y/o comerciales que correspondan;
- e) la identificación de los registros de los productos sujetos a sistemas de autorización previa.
- f) el plazo, la extensión, las características y las condiciones a la que esta sujeta la garantía legal y/o contractual del producto según corresponda;
- g) copia electrónica del contrato;
- h) el nivel de seguridad utilizado para la protección permanente de los datos personales;
- i) la política de privacidad aplicable a los datos personales;
- j) métodos aplicables para resolver controversias, si estuvieran previstos
- k) las lenguas ofrecidas para la celebración del contrato.

Art. 4.- El proveedor deberá otorgar al consumidor, en forma clara, precisa y de fácil acceso, los medios técnicos para identificar y corregir errores de introducción de datos antes de efectuar la transacción y un mecanismo de confirmación expresa de la decisión de efectuar la transacción, a efectos de que el silencio del consumidor no sea considerado como consentimiento.

Art. 5 - El proveedor deberá indicar al consumidor, en su sitio en INTERNET: un modo de consulta electrónico de la legislación de defensa al consumidor aplicable al proveedor; la dirección electrónica del organismo nacional de aplicación de la misma, y referencia a los códigos de conducta a los que estuviera adherido.

Art. 6 - Las autoridades nacionales de cada Estado Parte, responsables de la defensa del consumidor, intercambiarán la información necesaria para facilitar la aplicación de la presente normativa.

Art. 7 - Los órganos que incorporarán la presente Resolución en cada uno de los Estados Partes son las siguientes:

Argentina: Secretaría de Coordinación Técnica del Ministerio de Economía y Producción

Brasil: Ministerio de Justicia

Paraguay: Ministerio de Industria y Comercio

Uruguay: Ministerio de Economía y Finanzas

Art. 8 - Los Estados Partes del MERCOSUR deberán incorporar la presente Resolución a sus ordenamientos jurídicos nacionales antes del 30/VI/05.

LV GMC – Brasilia, 08/X/04