



Ministerio
de Economía
y Finanzas

E/366

**MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES**

Montevideo, 02 JUN 2021

2020/05/014/2000/880

VISTO: la Resolución N° 37/19 del Grupo Mercado Común del Mercosur, denominada "Defensa del Consumidor – Protección al Consumidor en el Comercio Electrónico";

RESULTANDO: que en el artículo 6° de la Ley N° 17.250, de 11 de agosto de 2000 establece entre los derechos básicos del consumidor, el de información suficiente, clara, veraz y en idioma español;

CONSIDERANDO: I) que el presente Decreto reglamenta el deber de información de los proveedores en el ámbito del comercio electrónico;

II) que la incorporación planteada contribuye a alcanzar un grado de protección en el comercio electrónico no inferior al otorgado en otras formas de comercio y a su desenvolvimiento en el Mercosur;

III) que conforme a lo dispuesto en el artículo 38 del Protocolo Adicional de Ouro Preto, aprobado por la Ley N° 16.712, de 1° de setiembre de 1995, por el cual los Estados Partes se comprometen a adoptar todas las medidas necesarias para asegurar en sus respectivos territorios el cumplimiento de las normas emanadas de los órganos correspondientes, previsto en el artículo 2° del referido Protocolo;

IV) que es necesario proceder de acuerdo con el compromiso asumido por la República Oriental del Uruguay en el Protocolo mencionado, poniendo en vigencia en el Derecho positivo nacional la norma emanada del Grupo Mercado Común referida;

ATENTO: a lo precedentemente expuesto, a lo informado por la Dirección General de Comercio del Ministerio de Economía y Finanzas, a lo dispuesto por el artículo 168 numeral 4° de la Constitución de la República y por la Ley N° 17.250, de 11 de agosto de 2000;

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

DECRETA:

GP/AF/A-MP/A-RR

ARTÍCULO 1°.- Dispónese la incorporación al ordenamiento jurídico nacional de la Resolución N° 37/19 del Grupo Mercado Común del Mercosur,

denominada "Protección al Consumidor en el Comercio Electrónico", cuyo texto se anexa como parte integrante del presente Decreto.

ARTÍCULO 2º.- Las infracciones al presente Decreto serán sancionadas conforme a lo dispuesto en la Ley N° 17.250, de 11 de agosto de 2000.

ARTÍCULO 3º.- Comuníquese a la Secretaría del Mercosur; publíquese y archívese.

Arh

LACALLE POU LUIS



ANEXO

MERCOSUR/GMC/RES. 37/19

**DEFENSA DEL CONSUMIDOR
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO**

VISTO: El Tratado de Asunción, el Protocolo de Ouro Preto, la Decisión N° 64/10 del Consejo del Mercado Común y las Resoluciones N° 123/96, 124/96 y 34/11 del Grupo Mercado Común.

CONSIDERANDO:

Que resulta importante profundizar la armonización de legislaciones en el área de defensa del consumidor en el ámbito del MERCOSUR.

Que es necesario avanzar e impulsar acciones en el marco de la protección de los derechos del consumidor.

Que en ese sentido resulta pertinente regular la protección de los consumidores en el comercio electrónico.

**EL GRUPO MERCADO COMÚN
RESUELVE:**

Art. 1 - En el comercio electrónico debe garantizarse a los consumidores, durante todo el proceso de la transacción, el derecho a información clara, suficiente, veraz y de fácil acceso sobre el proveedor, el producto y/o servicio y la transacción realizada.

Art. 2 - El proveedor debe poner a disposición de los consumidores, en su sitio web y demás medios electrónicos, en ubicación de fácil visualización y previo a la formalización del contrato, la siguiente información:

- I. nombre comercial y social del proveedor;
- II. dirección física y electrónica del proveedor;
- III. correo electrónico de servicio de atención al consumidor;
- IV. número de identificación tributaria del proveedor;
- V. identificación del fabricante, si corresponde;

- VI. identificación de registros de los productos sujetos a regímenes de autorización previa, si corresponde;
- VII. las características esenciales del producto o servicio, incluidos los riesgos para la salud y la seguridad de los consumidores;
- VIII. el precio, incluidos los impuestos y una discriminación de cualquier costo adicional o accesorio, tales como costos de entrega o seguro;
- IX. las modalidades de pago detallando la cantidad de cuotas, su periodicidad y el costo financiero total de la operación, para el supuesto de ventas a plazo;
- X. los términos, condiciones y/o limitaciones de la oferta y disponibilidad del producto o servicio;
- XI. las condiciones a que se sujetan la garantía legal y/o contractual del producto o servicio; y
- XII. cualquier otra condición o característica relevante del producto o servicio que deba ser de conocimiento de los consumidores.

Art. 3 - El proveedor debe asegurar un acceso fácil y de clara visibilidad a los términos de la contratación, asegurando que aquellos puedan ser leídos, guardados y/o almacenados por el consumidor de manera inalterable.

Art. 4 - La redacción del contrato debe ser realizada en forma completa, clara y fácilmente legible, sin menciones, referencias o remisiones a textos o documentos que no se entreguen simultáneamente. El proveedor debe presentar un resumen del contrato antes de la formalización del mismo, enfatizando las cláusulas de mayor significancia para el consumidor.

Art. 5 - El proveedor debe otorgar al consumidor los medios técnicos para conocimiento y corrección de errores en la introducción de datos, antes de efectuar la transacción. Asimismo, debe proporcionar un mecanismo de confirmación expresa de la decisión de efectuar la transacción, de forma que el silencio del consumidor no sea considerado como consentimiento.

Art. 6 - El consumidor podrá ejercer su derecho de arrepentimiento o retracto en los plazos que establezca la normativa aplicable.

Art. 7 - El proveedor debe proporcionar un servicio eficiente de atención de consultas y reclamos de los consumidores.

Art. 8 - Los Estados Partes propiciarán que los proveedores adopten



**Ministerio
de Economía
y Finanzas**

mecanismos de resolución de controversias en línea ágiles, justos, transparentes, accesibles y de bajo costo, a fin de que los consumidores puedan obtener satisfacción a sus reclamos.

Deberá considerarse especialmente los casos de reclamación por parte de consumidores en situación vulnerable y de desventaja.

Art. 9 - En las actividades relacionadas con el comercio electrónico transfronterizo las agencias de protección al consumidor u otros organismos competentes de los Estados Partes procurarán cooperar entre sí para la adecuada protección de los consumidores.

Art. 10 - La presente Resolución alcanza a los proveedores radicados o establecidos en alguno de los Estados Partes o que operen comercialmente bajo alguno de sus dominios de internet.

Art. 11 - Esta Resolución deberá ser incorporada al ordenamiento jurídico de los Estados Partes antes del 15/1/2020.

LI GMC Ext. - Santa Fe, 15/VII/19.

