

SESIONES ORDINARIAS

2017

ORDEN DEL DÍA N° 1684

Impreso el día 19 de septiembre de 2017

Término del artículo 113: 28 de septiembre de 2017

COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR,
DEL USUARIO Y DE LA COMPETENCIA

SUMARIO: **Sistema** de atención telefónica. Fijación de la opción numérica 0 (cero) para la comunicación con un representante de atención al cliente en forma directa y gratuita. **García.** (3.051-D.-2016.)

Dictamen de comisión

Honorable Cámara:

La Comisión de Defensa del Consumidor, del Usuario y de la Competencia ha considerado el proyecto de ley de la señora diputada García, sobre atención telefónica de empresas prestadoras de servicios; fijación de opción numérica 0 (cero) del menú principal para comunicarse con un representante de atención al cliente; y, por las razones expuestas en el informe que se acompaña y las que dará el miembro informante, aconseja la sanción del siguiente

PROYECTO DE LEY

El Senado y Cámara de Diputados,...

Artículo 1° – Las empresas prestadoras de servicios, ya sean públicas o privadas, deberán, en sus sistema de atención telefónica, reservar la opción numérica 0 (cero) para comunicarse con un representante de atención al cliente de la misma, sin ningún tipo de opción o redireccionamiento previo y de forma gratuita. La misma deberá encontrarse en primer lugar entre las opciones numéricas.

En este caso el tiempo de espera para la atención personalizada por parte de un representante de atención al cliente de la empresa prestadora del servicio no podrá ser mayor a los dos minutos.

Art. 2° – Lo dispuesto por la presente ley se integrará con las normas establecida en la ley 24.240, de defensa del consumidor. En caso de duda, deberá estarse a la interpretación más favorable al consumidor y/o usuario del servicio.

Art. 3° – Comuníquese al Poder Ejecutivo.

Sala de la comisión, 12 de septiembre de 2017.

*María L. Schwindt. – Araceli S. Ferreyra.
– Alicia I. Besada. – Juan Cabandié. –
Lucila B. Duré. – María T. García. – Pablo
F. J. Kosiner. – María L. Masin. – Carlos
G. Roma. – Blanca A. Rossi. – Julio R.
Solanas.*

En disidencia parcial:

*Pablo Torello. – Martín O. Hernández. –
Brenda L. Austin. – Patricia V. Giménez.
– Leonor M. Martínez Villada.*

FUNDAMENTOS DE LA DISIDENCIA
PARCIAL DE LOS SEÑORES DIPUTADOS
MARTÍN O. HERNÁNDEZ Y PABLO TORELLO
Y LA SEÑORA DIPUTADA PATRICIA V.
GIMÉNEZ

Señor presidente:

El proyecto en cuestión persigue un espíritu que enarbolamos todos: la protección de los derechos de los usuarios de empresas de servicios. En este caso puntual se busca legislar sobre la problemática que aqueja a los usuarios cuando se quieren comunicar con un representante para realizar una consulta o una queja respecto del servicio, y que, en muchas ocasiones, se torna en una misión imposible, ya que te exigen ingresar datos o te van redireccionando por distintas opciones antes de ser atendido.

Por ello, si bien acompañamos el espíritu del proyecto, creemos que establecer un límite de dos (2) minutos para que el usuario sea atendido por un representante, resulta un plazo arbitrario y de imposible cumplimiento, que lo tornaría ineficaz a los efectos prácticos de pretender dar una mejor atención a los reclamos telefónicos que se efectúen.

Así, si bien coincidimos en el no redireccionamiento de la llamada, así como también que esté en las primeras opciones y hasta por qué no que sea el número cero (0), para la atención personalizada en el servicio de atención al cliente.

Parte de nuestra responsabilidad como legisladores es no desconocer la realidad y, en este caso, es evidente que serían innumerables los casos en los que las empresas se verían imposibilitadas de atender en dos minutos y, mucho menos, dar un servicio adecuado y eficaz.

Pero, asimismo, de manera responsable para verdaderamente velar por los intereses de los usuarios, es innegable pensar y hasta quizá una obviedad el costo laboral en mayor número de trabajadores que tendrá que acarrear la empresa en cuestión, sin distinción entre empresas chicas, medianas y grandes, con la extrema posibilidad de que acaezca un alza en los costos del servicio que abone el usuario.

Finalmente, aconseja la técnica legislativa no establecer parámetros de medición que son objeto de una potencial reglamentación del Poder Ejecutivo nacional.

*Martín O. Hernández. – Pablo Torello. –
Patricia V. Giménez.*

INFORME

Honorable Cámara:

La Comisión de Defensa del Consumidor, del Usuario y de la Competencia, al considerar el proyecto de ley de la señora diputada García, sobre atención telefónica de empresas prestadoras de servicios; fijación de opción numérica 0 (cero) del menú principal para comunicarse con un representante de atención al

cliente; y, luego de su análisis, ha decidido despacharlo favorablemente con modificaciones.

María L. Schwindt.

ANTECEDENTE

PROYECTO DE LEY

El Senado y Cámara de Diputados,...

ATENCIÓN TELEFÓNICA DE EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS. FIJACIÓN DE OPCIÓN NUMÉRICA “0” DEL MENÚ PRINCIPAL PARA COMUNICARSE CON UN REPRESENTANTE DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 1° – Las empresas prestadoras de servicios, ya sean públicas o privadas deberán, en sus sistema de atención telefónica, reservar la opción numérica 0 (cero) para comunicarse con un representante de atención al cliente de la misma, sin ningún tipo de opción o redireccionamiento previo y de forma gratuita.

En este caso el tiempo de espera para la atención personalizada por parte de un representante de atención al cliente de la empresa prestadora del servicio no podrá ser mayor a los dos minutos.

Art. 2° – Lo dispuesto por la presente ley se integrará con las normas establecida en la ley 24.240 de Defensa del Consumidor. En caso de duda, deberá estarse a la interpretación más favorable al consumidor del servicio.

Art. 3° – Comuníquese al Poder Ejecutivo.

María T. García.