

## **PROYECTO DE LEY**

El Senado y la Cámara de Diputados...

Artículo 1ro. Modifícase el Capítulo XVII de la Ley 24240, que quedará redactado de la siguiente forma:

### **CAPITULO XVII**

#### **SERVICIOS DE ATENCIÓN Y RECLAMOS**

ARTICULO 63: A los fines del artículo 4to. los proveedores deberán contar con un servicio de atención y comunicación a distancia, el cual garantice un trato digno y respetuoso y una rápida respuesta a las solicitudes de aclaraciones o reclamos del consumidor.

A tal fin, deberán en todos los casos garantizar la vinculación con una persona humana, ya sea que se trate de una atención telefónica o por medios electrónicos, que se identifique por su nombre al iniciar la comunicación.

ARTICULO 64: El servicio de atención y comunicación a distancia, deberá garantizar una respuesta y solución al inconveniente dentro de las 72 horas corridas de efectuada la comunicación.

Para el caso de atención telefónica deberá garantizarse la respuesta con un operador o agente comercial responsable dentro de los TRES (3) minutos de respondida la llamada.

En todos los casos será motivo de infracción a la presente ley:

- a) La imposibilidad de contacto por ocupación de la línea.
- b) La interrupción abrupta de la comunicación.
- c) La demora por no disponer de operadores

- d) La dilación con opciones de continuar aguardando
- e) La oferta de productos no solicitada por el consumidor.

Artículo 2do. Reformúlese como Capítulo XVIII de la Ley 24.240 el texto de la redacción anterior del Capítulo XVII, numerándose correlativamente su articulado.

Artículo 3ro. Comuníquese al Poder Ejecutivo. —

Rosana A. Bertone

Diputada de la Nación

## **FUNDAMENTOS**

Sr. Presidente:

Cotidianamente observamos dificultades al efectuar reclamos a las empresas prestatarias de servicios, tanto públicas como privadas por irregularidades en su cumplimiento.

A las largas esperas telefónicas, se suman cortes abruptos, falta de respuestas por escrito, inconsistencias en las soluciones que deben brindar, etc

Recientemente, en noviembre de 2021, la Secretaría de Comercio Interior, dictó la Resolución N° 1033/21, que establece los Parámetros Mínimos Obligatorios de Calidad para los Servicios de Atención y Comunicación a Distancia para los proveedores de bienes y servicios.

Allí establece entre otras cuestiones, que los consumidores tendrán siempre el derecho a la atención por parte de una persona humana, ya sea por vía telefónica o por medios electrónicos y a la posibilidad de comunicarse de manera gratuita con las empresas proveedoras. En ese sentido, se prevé entre otras cuestiones que, en el primer nivel del llamado, las opciones del menú que pueden seleccionar los consumidores no podrán ser superiores a cinco y deberán contener obligatoriamente la posibilidad de contactarse con una persona humana.

Recientemente en España, un proyecto de ley enviado al Consejo de Ministros establece en tres minutos el tiempo máximo de espera en las llamadas a los departamentos de atención al cliente y un plazo límite de 15 días para que las empresas respondan a las

reclamaciones de los consumidores. El objetivo de la norma, que cuenta con rango de ley ordinaria, es poner freno a los abusos en las relaciones de consumo para la prestación de este tipo de servicios por parte de las grandes empresas y mejorar así la protección de los consumidores garantizando sus derechos. En caso de incumplimiento, las empresas se enfrentarán a multas de hasta 100.000 euros para las infracciones más graves.

En diciembre de 2013, el juzgado de Faltas Nro. 2 de La Plata, aplicó una multa de un millón de pesos a la empresa Telefónica por no brindar a sus usuarios servicios de atención personalizada. Según el Magistrado se demostró en el proceso que la misma violaba taxativamente los artículos 8 bis y 27 de la Ley 24.240.

Recién en 2018, a partir de la Resolución 316 de la Secretaría de Comercio, comenzó a ponerse un freno a tales abusos, estableciendo por ejemplo la obligatoriedad de llevar una base de datos con los detalles del servicio, la posibilidad de dar de baja el mismo mediante un link y un horario mínimo de atención.

Pues bien, considero que normas tan importantes, que deben asegurar el debido respeto y trato digno al consumidor, no deben estar sometidas al arbitrio de resoluciones que puedan ser más o menos favorables a las empresas prestatarias, sino consagradas en la legislación.

Por tal motivo entiendo necesaria la incorporación de un capítulo especial a la Ley de Defensa del Consumidor, a modo del que se propone, dedicado sintéticamente a los Servicios de Atención y Reclamos.

Se trata de evitar así, que las deficiencias de atención al consumidor y el despliegue de prácticas abusivas produzcan una traslación de costos al Estado, que debe responder a través de la Subsecretaría de Acciones para la Defensa de la y los consumidores de

la Secretaría de Comercio Interior brindando respuesta a reclamos que válidamente deben ser solucionados al inicio por la empresa.

Con la propuesta formulada, no se altera en modo alguno las resoluciones citadas en estos fundamentos, sino que por el contrario, se les brinda el sólido respaldo legislativo para evitar su alteración a futuro.

Por las razones expuestas entiendo imprescindible la modificación y el agregado que se propone, solicitando a mis pares el apoyo de la presente iniciativa.

Rosana A. Bertone

Diputada de la Nación

Diputados cofirmantes:

Alianiello, Eugenia

Calleti, Pamela

Caparrós, Mabel Luisa

Pedrini, Juan Manuel