



Proyecto de ley

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.

RÉGIMEN DE ATENCIÓN PERSONALIZADA A PERSONAS USUARIAS Y CONSUMIDORAS.

Artículo 1°.- ATENCIÓN TELEFÓNICA PERSONALIZADA. Todas las empresas que comercialicen los productos o servicios que se detallan en el artículo 2° deberán disponer de un servicio de atención a la persona usuaria y/o consumidora que sea gratuito, eficaz, inclusivo, no discriminatorio y evaluable por la autoridad de control.

Artículo 2°.- ÁMBITO DE APLICACIÓN. La presente ley es aplicable a:

- a) Servicios de suministro o distribución de gas, agua, energía eléctrica, telefonía fija y/o móvil, internet, servicios de comunicación audiovisual, plataformas de entretenimiento;
- b) Servicios de transporte de pasajeros/as por vía aérea, ferrocarril, mar o vías navegables y/o micros de corta, media o larga distancia;
- c) Servicios postales;
- d) Servicios financieros y de seguros, incluidas instituciones bancarias, tarjetas de crédito y cualquier otro método de financiamiento;
- e) Medicina prepaga;
- f) Hipermercados;
- g) Empresas de venta de electrodomésticos que ofrezcan sus productos a través de plataformas digitales;
- h) Demás empresas que brinden servicios públicos domiciliarios.

Artículo 3°.- CANALES DE ATENCIÓN.- Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley deberán contar con un servicio gratuito de atención telefónica que contemple la atención por parte una persona humana dentro del primer menú de opciones de atención, cuyo tiempo, en minutos desde que comienza la llamada hasta la efectiva comunicación con el operador o la operadora, no podrá ser mayor a cinco minutos. Asimismo, el operador o la operadora deberá identificarse con su nombre y apellido al comienzo de la comunicación.

A los fines de esta ley se entiende por atención personalizada la ofrecida por un/a operador/a o agente comercial que en tiempo real contesta a quien inicia la conversación.



Proyecto de ley

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.

Se encuentra prohibida la utilización de contestadoras automáticas y/o inteligencia artificial como medio exclusivo de atención al/la cliente/a.

Si por cualquier causa la comunicación fuera interrumpida, la empresa deberá intentar reestablecer la comunicación y, en caso de no poder hacerlo, dejar registro de lo ocurrido y las causas que provocaron la interrupción.

Artículo 4°.- ATENCIÓN PRESENCIAL.- Las empresas deberán contar, en sus locales comerciales, con un sector con personal permanente, dedicado a la atención, toma y resolución de reclamos de las personas usuarias y/ o consumidoras.

En los casos de empresas prestadoras de servicios domiciliarios, las mismas deberán contar como mínimo con un local de atención personalizada por cada municipio y/o departamento en donde presten dichos servicios.

Artículo 5°.- RESOLUCIÓN Y NOTIFICACIÓN DE LA CONSULTA O RECLAMO. La resolución de la consulta o queja deberá estar debidamente fundada.

No se podrá darse por concluido un reclamo hasta tanto el mismo esté solucionado.

La respuesta al reclamo o consulta efectuada por la persona usuaria o consumidora, de no poder resolverse en el momento, deberá ser informada por el mismo medio por el que fue canalizada u otro medio fehaciente, dentro del plazo de diez (10) días hábiles.

Toda consulta relativa a información será resuelta en el plazo máximo de setenta y dos (72) horas hábiles.

Artículo 6°.- ADECUACIÓN DE LA LEY 24.240. Modifíquese el artículo 58 de la Ley N° 24.240, que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTÍCULO 58. — Promoción de Reclamos. Las asociaciones de consumidores/as podrán sustanciar los reclamos de las personas consumidoras de bienes y servicios ante los/as fabricantes, productores/as, comerciantes, intermediarios/as o prestadores/as de servicios que correspondan, que se deriven del incumplimiento de la presente ley.

Para promover el reclamo, la persona consumidora deberá suscribir la petición ante la asociación correspondiente, adjuntando la documentación e información que obre en su poder, a fin de que la entidad promueva todas las acciones necesarias para acercar a las partes.

Formalizado el reclamo, la entidad invitará a las partes a las reuniones que considere oportunas, con el objetivo de intentar una solución al conflicto planteado a través de un acuerdo satisfactorio. A tal efecto, el envío a través de la casilla de correo oficial de la asociación de usuarios/as y consumidores/as debidamente inscripta ante el REGISTRO



Proyecto de ley

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.

NACIONAL DE ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES constituye medio suficiente para realizar una comunicación electrónica.

En esta instancia, la función de las asociaciones de consumidores es estrictamente conciliatoria y extrajudicial, su función se limita a facilitar el acercamiento entre las partes”.

Artículo 7°.- Comuníquese al Poder Ejecutivo Nacional.

FIRMA: DIPUTADO ESTEBAN PAULON

ACOMPAÑA: DIPUTADA MONICA FEIN



Proyecto de ley

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.

FUNDAMENTOS

Señor Presidente:

La presente iniciativa tiene como antecedente un proyecto de ley presentado por este Bloque Socialista en el año 2022, expte. 5493-D-2022 de autoría de Enrique Estévez y Mónica Fein.

Motiva la presentación del proyecto la necesidad de adecuar la atención a las personas usuarias a los cambios en el estilo de consumo que se han producido a raíz de los avances de la tecnología.

En muchos casos, las facilidades brindadas por la digitalización del consumo se han traducido, al momento de realizar consultas y/o reclamos, en un escollo importante para poder garantizar los derechos de las personas usuarias y consumidoras. Así, la tecnología que debería acercarnos, nos aleja del objetivo buscado, y, en determinadas circunstancias, las empresas abusan de los medios tecnológicos como único canal de comunicación, evitando o dilatando las respuestas frente a reclamos y tornando imposible acceder a una persona responsable del área.

Ello va en detrimento de los intereses de usuarios/as y/o consumidores/as, que tienen derecho a una pronta resolución de sus conflictos, como así también a un trato digno por parte de los/as prestadores/as de bienes y servicios.

Con la reforma constitucional de 1994 se incorpora en el artículo 42 de la Carta Marga una serie de derechos que tutelan a las personas usuarias y consumidoras, como por ejemplo la protección a la salud, seguridad, e intereses económicos, sumado al derecho a la información adecuada y veraz y, sobre todo, a un trato equitativo y digno, también plasmado en el artículo 8 bis de la Ley 24.240. En igual sentido, al sancionarse el nuevo Código Civil y Comercial de la Nación, los artículos 1097 y 1098 incluyen expresamente dicha protección.

En este marco, es imprescindible imponer a las empresas la obligación legal de asegurar a personas usuarias y consumidoras el acceso a servicios de atención al/la cliente/a que representen una real solución a los conflictos en el uso y/o consumo de sus productos y servicios, más allá de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance.

Los cambios de hábitos en el consumo deben ir acompañados de herramientas que garanticen servicios de atención de consultas y/o reclamos con un



Proyecto de ley

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.

trato humanizado, a pesar de que en toda la relación de consumo no haya intervenido un/a interlocutor/a humano, debiendo utilizarse todos los medios y soportes que garanticen el acceso universal a ese servicio.

Cuando hablamos de atención telefónica, sabemos que muchas veces para usuarios/as y consumidores/as suele ser un suplicio comunicarse con un ser humano que evacue nuestra duda o consulta, con esperas interminables y cantidades de opciones a digitar que impiden la efectiva atención del reclamo hasta desistir del mismo.

Es por ello que en el presente proyecto se considera de suma importancia que la primera opción que tenga la persona usuaria y/o consumidora sea la de poder dirigirse a un/a operador/a capacitado/a, que sea capaz de brindar orientación sin dilaciones que desalienten el ejercicio del legítimo derecho a hacer un reclamo o requerir información. Ello, además, generará empleo genuino, ya que necesitará mano de obra humana a fines de realizar esa tarea.

Sin dejar de reconocer las ventajas de los avances tecnológicos y la inteligencia artificial, no dejamos de remarcar la importancia de la humanización en el trato. En el mundo digitalizado en el que vivimos, los reclamos, si bien pueden canalizarse por medios digitales, siempre deben contar con la opción de un trato humano que garantice los derechos de las personas usuarias y consumidoras.

Por todo lo aquí expuesto, solicitamos el acompañamiento y aprobación de este proyecto de ley.

FIRMA: DIPUTADO ESTEBAN PAULON

ACOMPaña: DIPUTADA MONICA FEIN