

PROYECTO DE LEY

La Honorable Cámara de Diputados y el Senado de la Nación sancionan con fuerza de Ley

Artículo 1°.— Incorporárase como artículo 7 bis de la Ley N° 26951 el siguiente texto:

“ARTICULO 7 BIS — *Identificación del origen y prefijo obligatorio para llamadas comerciales.* Quienes publiciten, oferten, vendan o regalen bienes o servicios utilizando como medio de contacto los servicios de telefonía en cualquiera de sus modalidades deberán hacerlo, por sí mismas o través de terceros, utilizando servicios que tengan asociados una numeración especial.

Las llamadas y mensajería recibidas por el usuario del tipo comerciales, informativas o publicitarias deberán efectuarse siempre con un número de origen identificable por el usuario. Los concesionarios deberán abstenerse de utilizar sistemas que impidan la identificación del número de origen en las comunicaciones comprendidas en el presente artículo.

El Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM) dispondrá las medidas necesarias para establecer un prefijo telefónico específico y obligatorio que permita identificar con precisión las llamadas comerciales, informativas o publicitarias realizadas en el territorio de la República Argentina”.

Artículo 2°.— Incorporárase como artículo 7 ter de la Ley N° 26951 el siguiente texto:

“ARTICULO 7 TER— *Restricciones horarias para comunicaciones con fines comerciales.* Las llamadas telefónicas y el envío de mensajería con fines comerciales, informativos o publicitarios no podrá efectuarse entre las 21 horas y las 9 horas del día siguiente durante los días de semana hábiles. Queda

prohibida su realización los domingos o días festivos, en cualquier horario, a menos que exista constancia expresa del consentimiento del cliente receptor autorizándolo".

ARTICULO 3°.— Modifíquese el artículo 9 de la Ley N° 26951:

"ARTICULO 9°— Autoridad de aplicación. La Dirección Nacional de Protección de Datos Personales, dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, será autoridad de aplicación del Registro Nacional "No Llame".

El Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM) será la autoridad de aplicación de la obligación prevista en el artículo 7 bis de la presente ley".

ARTICULO 4°.— Modifíquese el artículo 11 de la Ley N° 26951:

"ARTICULO 11.— Incumplimientos. La autoridad de aplicación del Registro Nacional "No Llame" iniciará actuaciones administrativas en caso de presuntas infracciones a las disposiciones de la presente. Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido serán pasibles de las sanciones previstas en la ley 25.326.

El incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 7 bis constituirá infracción a la ley 24.240".

ARTICULO 5°.— Reglamentación. El Poder Ejecutivo reglamentará la presente ley dentro de los noventa (90) días a partir de su promulgación.

ARTICULO 6°. — Comuníquese al Poder Ejecutivo.

Ana Clara Romero

Diputada Nacional por Chubut

FUNDAMENTOS

Señor presidente:

El estado de desarrollo, la mayor dispersión y penetración de la tecnología de telecomunicaciones para el consumidor ha generado grandes beneficios para las personas, habilitando el acceso a tecnologías que hace tan solo veinte años eran impensadas.

Si bien hoy por hoy los servicios de voz y mensajería instantánea han sido desplazados por tecnologías de mensajería o voz sobre datos, estos servicios continúan siendo parte integral de los sistemas de telecomunicaciones y cumplen, entre otros, roles de importancia para la economía nacional, en especial, como método de contacto formal para el ejercicio de actividades comerciales o canales de *telemarketing* para la venta o soporte de bienes y servicios.

En relación con el uso de los servicios de telefonía y mensajería para estos fines, si bien el desarrollo de dicha actividad económica es necesaria y legítima, debe convivir con el derecho del usuario a escoger si quiere ser sujeto de tales comunicaciones, algo que se dificulta por la utilización de numeración indiferenciada de la numeración de usuario para la realización de este tipo de comunicaciones.

Hoy en día, cualquier persona o empresa puede contratar una línea telefónica, un número telefónico móvil o un servicio de mensajería y utilizarlo para ofrecer por esta vía bienes y servicios. El consumidor receptor de dichas llamadas y comunicaciones no tiene información respecto del origen de las llamadas que recibe, especialmente si la numeración utilizada para tales fines es la misma a la que puede acceder cualquier otro usuario de la red telefónica. Más complejo aún es el caso cuando el número de origen de la llamada permanece oculto o se informa como desconocido.

Por otra parte, debe tenerse en cuenta que junto con el avance de la tecnología también han surgido nuevas modalidades de estafas y robo de datos,

entre las que podemos identificar phishing, estafas de soporte técnico y secuestro de cuentas. Las estafas telefónicas se han vuelto cada vez más frecuentes. En su mayoría se basan en llamadas que pretenden vender productos o servicios, pero en realidad buscan obtener algún tipo de beneficio a través de engaños o ardidés.

Aunque la difusión de experiencias en redes sociales ha permitido que muchos usuarios compartan sus vivencias como víctimas de estas estafas, las llamadas telefónicas fraudulentas continúan ocurriendo con frecuencia y están lejos de desaparecer. Como consecuencia de ello, los usuarios de telefonía móvil se ven obligados a rechazar llamadas desconocidas, las cuales a menudo son percibidas como llamadas no deseadas. De esta manera, las empresas legítimas dedicadas a la venta de productos y/o servicios también se ven afectadas, ya que sus canales de comunicación y ventas se ven mermados por el accionar de los estafadores que se aprovechan del anonimato brindado por la tecnología.

Estas circunstancias dan cuenta de la necesidad de contar con herramientas que permitan al usuario de servicios de telecomunicaciones, a su vez consumidor, administrar este ámbito de su privacidad de forma más eficiente; a la vez que otorguen un marco de seguridad a quienes legítimamente utilizan un servicio de telecomunicaciones para desarrollar una actividad lícita.

En este contexto, el proyecto de ley aquí presentado propone requerir la utilización de una numeración especial o diferenciada (un prefijo) que permita al usuario receptor identificar, al menos, que se trata de una comunicación con fines comerciales, informativos o publicitarios. Dicho prefijo aplicaría para todas las empresas que realicen actividades de *telemarketing*, publicidad, promociones o encuestas con fines comerciales, lo que permitiría a los usuarios identificar rápidamente si una llamada es comercial o no. Además, esta numeración especial dificultará la utilización de la tecnología para la comisión de fraudes o estafas.

Se establece además un límite para poder efectuar este tipo de comunicaciones, a fin de proteger al usuario: las llamadas telefónicas y el envío de mensajería con fines comerciales, informativos o publicitarios no podrá efectuarse entre las 21 horas y las 9 horas del día siguiente durante los días de

semana hábiles y se prohíbe su realización los domingos o días festivos, en cualquier horario, a menos que exista constancia expresa del consentimiento del cliente receptor autorizándolo.

Cabe destacar que a través de la Ley N° 26.951, sancionada en 2014, se creó el Registro Nacional "No llame", en el cual los usuarios pueden inscribirse para protegerse de llamadas no deseadas. Este antecedente legislativo ha demostrado ser útil y efectivo. Sin embargo, creemos que se puede complementar con la propuesta aquí efectuada: la implementación de un prefijo obligatorio que permita a los usuarios identificar de forma inmediata que una llamada es de carácter comercial o publicitario. Es por este motivo que se ha decidido plantear lo aquí propuesto como una incorporación a la mencionada ley, en tanto hay una íntima conexión con el objeto y la finalidad allí prevista.

Debe tenerse presente que un proyecto de ley semejante se presentó en Chile. El proyecto establece que las llamadas comerciales deberán realizarse utilizando la numeración especial asignada por la SUBTEL (Subsecretaría de Comunicaciones de Chile) para este tipo de fines¹.

Como también ya se ha indicado, si bien las actividades comerciales son legítimas y necesarias muchas veces para los consumidores, el proyecto propone sancionar su realización por medio de numeración distinta a la asignada por el ENACOM, quien en virtud de las competencias conferidas por la Ley N° 27.078 (Ley Argentina Digital), tiene la facultad de regular, supervisar y controlar los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de telecomunicaciones y las plataformas tecnológicas de comunicación. Sin embargo, la infracción no necesariamente corresponde a un acto u omisión imputable a un concesionario de telecomunicaciones al no asignar una numeración adecuada, sino que puede tratarse del envío de mensajería o la realización de llamadas por parte de personas o empresas utilizando numeración de usuario, infringiendo el derecho

¹ Congreso Nacional de Chile (2023). *Boletín N° 15.638-15: Proyecto de ley que modifica las leyes N° 18.168, General de Telecomunicaciones, y N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, en materia de comunicaciones comerciales, informativas o publicitarias* [Documento de ley]. <https://www.diarioconstitucional.cl/wp-content/uploads/2023/01/Boletin-N%C2%B0-15.638-15-Telecomunicaciones.pdf>

del cliente receptor a identificar este tipo de comunicaciones por medio de la numeración especial, por lo que es necesario radicar su sanción en las disposiciones de la Ley N° 24.240, que establece normas sobre protección de los derechos del consumidor.

Por todo lo expuesto solicito a mis pares el acompañamiento del presente proyecto.