



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

CÁMARA DE DIPUTADOS	
MESA DE MOVIMIENTO	
09 NOV 2020	
Recibido.....	10 ^uHs.
Exp. N°.....	41087.....C.D.

LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SANCIONA CON FUERZA DE

LEY:

SEGUIMIENTO DE RECLAMOS TELEFÓNICOS

ARTÍCULO 1 - Objeto. La presente ley tiene por objeto crear un Sistema para el Seguimiento de Reclamos Telefónicos, una iniciativa en contra de los abusos que se producen cuando se efectúa un reclamo o gestión por vía telefónica, y que busca contar con mecanismos de recepción y atención efectivos a través de dicha vía.

ARTÍCULO 2 - Finalidad. El objetivo de la presente ley es el de garantizarles a quienes contraten un servicio o producto, sus derechos a recibir una información adecuada, ágil, personalizada y gratuita sobre los servicios o productos que contraten, y protegerlos contra las prácticas abusivas por parte de los prestadores de servicios de atención al cliente, a través de la vía telefónica u otras similares.

ARTÍCULO 3 - Alcance. Las disposiciones establecidas en la presente ley alcanzan a aquellas empresas prestadoras de bienes y servicios con asiento comercial en el territorio provincial, y que por sí o por intermedio de terceros, presten servicios telefónicos de atención al cliente en cualquiera de sus modalidades.

ARTÍCULO 4 - Obligatoriedad. Las empresas prestadoras de bienes y servicios deberán dar curso a todas las comunicaciones telefónicas efectuadas por quienes contraten y usufructúen sus productos o servicios. Una vez concluido el llamado, las empresas deberán:

a) otorgarles un número de gestión como constancia de dicho llamado;



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

b) solicitarles un correo electrónico para remitirles por esa vía el número de reclamo, el motivo de la consulta, transcripción del reclamo, cuál fue la gestión administrativa aplicada y cualquier otra denominación que internamente refiera a los mismos. El envío del correo electrónico deberá efectuarse en forma inmediata al momento de otorgarse el número del reclamo; y

c) poner a su disposición, en el caso de que no contaran con correo electrónico, una copia gratuita del reclamo en sus oficinas comerciales para su retiro en horario comercial.

ARTÍCULO 5 - Tiempo de espera. El tiempo de espera para acceder a un operador o representante de una empresa prestataria, será de cinco minutos como máximo. El tiempo se computa desde el inicio de la comunicación entre las personas clientas y usuarias y la empresa proveedora.

ARTÍCULO 6 - Servicios no solicitados. En el caso de que el reclamo se refiera a un servicio no solicitado por parte del cliente, se procederá automáticamente a la suspensión del mismo y al cese inmediato de toda facturación o generación de costos, debiendo la empresa proveedora otorgarle al final de la comunicación telefónica el número de gestión correspondiente.

La empresa prestataria de bienes y servicios podrá probar ante la Autoridad de Aplicación, de que dicho servicio o producto fue contratado por quien ha iniciado el reclamo.

ARTÍCULO 7 - Acceso a personas con discapacidad. Las empresas proveedoras de bienes y servicios deberán garantizarles a las personas con discapacidades auditivas o que utilizan comunicación aumentativa, el acceso a servicios telefónicos de atención al cliente, incorporando para ello los correspondientes mecanismos de accesibilidad.



**CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE**

ARTÍCULO 8 - Autoridad de Aplicación. El Poder Ejecutivo determinará la cartera ministerial que actuará como Autoridad de Aplicación de la presente Ley.

ARTÍCULO 9 - Sanciones. Verificada la existencia de infracciones a las disposiciones de la presente Ley, la Autoridad de Aplicación podrá aplicar las sanciones establecidas en la Ley de Defensa del Consumidor - N.º 24.240 y modificatorias - y demás disposiciones vigentes.

ARTÍCULO 10 - Reglamentación. Establécese un plazo de (180) ciento ochenta días a partir del día de su promulgación para la puesta en práctica de la presente.

ARTÍCULO 11 - Comuníquese al Poder Ejecutivo.

Sergio J. Basile
Diputado Provincial Autor

Jimena Senn
Diputada Provincial Firmante

Silvia Ciancio
Diputada Provincial Firmante

Marlen Espíndola
Diputada Provincial Firmante

Marcelo González
Diputado Provincial Firmante

Silvana Di Stefano
Diputada Provincial Firmante

Juan Cruz Cándido
Diputado Provincial Firmante

Fabián Bastía
Diputado Provincial Firmante



FUNDAMENTOS

Señor presidente:

Es recurrente encontrarnos con llamados por parte de empresas prestadoras de bienes y servicios, en la que nos ofrecen un mejoramiento en el producto que ya hemos contratado, o para ofrecernos un nuevo producto. En este tipo de atenciones, se nos trata gentilmente y con prioridad.

Pero, a la hora de realizar un reclamo, o solicitar la finalización de un producto que hemos contratado, incluso cuando nuestro producto o servicio presenta problemas y que esta situación se repite constantemente, se termina la atención prioritaria y gentil: o nuestro problema no tiene solución y así nos pasean por todas las áreas que cuenta la empresa, debiendo esperar en muchos casos más de quince minutos para que alguien nos pueda asistir en el mismo.

Lamentablemente, en la mayoría de estos casos, quien contrata y es cliente de estos servicios termina desistiendo del llamado y busca una solución alternativa al problema, casi siempre presencial. Pero en el actual contexto de pandemia, la hiperconectividad nos ha llevado a realizar trámites digitales o telefónicos. Esta actitud se ha vuelto parte de nuestra vida cotidiana y quehacer diario: la despersonalización juega un rol clave para los cambios en las condiciones de uso y atención al público.

Si bien es comprensible que ante alguna situación extraordinaria haya demoras en la atención, no es aceptable que los llamados se vuelvan interminables y la anotación de dígitos telefónicos a la espera de una respuesta sea una constante con mayor tiempo perdido por los consumidores.

Es por ello que ha sido difícil definir el trato digno, sin embargo no es difícil para el propio consumidor saber cuándo siente él mismo un trato de este tipo. Lamentablemente, es muy común en nuestra sociedad de masas que seamos tratados cómo un cliente más.



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

El derecho del consumidor tiene como objeto evitar este tipo de abusos y garantizar que nos traten como personas con vidas propias y necesidades, aun cuando esto tenga un costo para la empresa.

El artículo 42 de nuestra Constitución Nacional y el artículo 8 de la Ley de Defensa del Consumidor dieron a los consumidores, entre muchos otros derechos, el de recibir un trato digno. Sin embargo, no se incluyó en la Ley Nacional de Defensa del Consumidor un listado completo sobre las situaciones que podían violar este trato digno, dejándolo abierto para que las autoridades de aplicación de la ley y la justicia decidieran en cada caso si estábamos ante un trato indigno. Dada esta omisión, las provincias (y a veces los municipios), han tomado cartas en el asunto respecto de esta lucha.

Cuando un consumidor o consumidora experimenta algún inconveniente en una relación de consumo, por ejemplo, cuando el producto adquirido no posee las condiciones normales para su uso y funcionamiento o tiene fallas, o cuando en una compra on line recibe un producto distinto al publicitado y finalmente elegido, o cuando observa importes no contratados en el resumen de su tarjeta de crédito, o sufre aumentos en su servicio de telefonía o internet sin previo aviso, o tiene problemas con su empresa de medicina prepaga, puede asesorarse o realizar su denuncia o reclamo ante la Dirección Provincial de Promoción de la Competencia y Defensa del Consumidor.

Es necesario seguir impulsando en las provincias la regulación de leyes necesarias para garantizar la protección de situaciones faltantes, como así también las modificaciones en aquellas que se encuentran limitadas.

Seria un gran avance para la provincia de Santa Fe contar con esta herramienta que facilite y de garantías de un buen trato para quienes son clientes y consumidores, pero sobre todo en la transparencia de los actos y el control permanente para evitar abusos y malos entendidos, garantizando de esta forma un buen servicio de atención al cliente para los tiempos que transcurren.



**CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE**

Por todo lo expuesto, solicito a mis pares su acompañamiento para la aprobación del presente proyecto.

Sergio J. Basile
Diputado Provincial Autor

Jimena Senn
Diputada Provincial Firmante

Silvia Ciancio
Diputada Provincial Firmante

Marlen Espíndola
Diputada Provincial Firmante

Marcelo González
Diputado Provincial Firmante

Silvana Di Stefano
Diputada Provincial Firmante

Juan Cruz Cándido
Diputado Provincial Firmante

Fabián Bastía
Diputado Provincial Firmante