

ANEXO

PARÁMETROS MÍNIMOS OBLIGATORIOS DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN A DISTANCIA.

ARTÍCULO 1°.- DEFINICIONES. A los efectos del presente Anexo se entiende por:

a) COMUNICACIÓN A DISTANCIA. Toda comunicación con las y los consumidores que se efectúe por correo postal, atención telefónica, correo electrónico, páginas web, redes sociales, chats, aplicaciones y cualquier otra forma de comunicación electrónica.

b) ATENCIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS. La atención ofrecida a través de un/a operador/a que interactúa con las y los consumidores por medios informáticos como correo electrónico, chat, mensajería privada de aplicaciones móviles, redes sociales u análogas.

c) ATENCIÓN TELEFÓNICA. La atención ofrecida a través de un operador que contesta a las y los consumidores en tiempo real, por medio telefónico.

d) SERVICIO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR. El medio que el proveedor pone a disposición de las y los consumidores, cuya finalidad es la emisión o recepción de información, gestión y resolución de consultas, quejas o reclamos relativos a la comercialización de bienes, prestación de servicios u otras circunstancias vinculadas a las relaciones de consumo, independientemente de que sean gestionados por el propio proveedor o por un tercero.

ARTÍCULO 2°.- PRINCIPIOS GENERALES. Los proveedores deberán disponer de un servicio eficaz y accesible de atención al consumidor, en el que se les brinde a las y los consumidores un trato respetuoso, cortés, amable, considerado, afable y atento y que tenga por objeto facilitar información, atender y resolver las quejas y reclamaciones y cualquier otra incidencia que se plantee.

En particular, el servicio de atención al consumidor deberá permitir a éste:

a) Asegurarse de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del bien o servicio contratado u ofertado;

b) Acceder a información veraz, suficiente, transparente y actualizada sobre cualquier incidencia surgida en torno al bien o la normal prestación del servicio;

- c) Reclamar con eficacia en caso de error, defecto, deterioro o cualquier otra incidencia respecto al bien o servicio contratado u ofertado;
- d) Tener constancia de las quejas y reclamos presentados;
- e) Hacer efectivas las garantías o niveles de prestación ofrecidos;
- f) Obtener la devolución equitativa del precio de mercado del bien o servicio, total o parcialmente, y otras compensaciones legalmente procedentes, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato o la oferta comercial;
- g) Garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad a los servicios de atención al consumidor, para facilitar la igualdad de oportunidades y evitar su discriminación.

ARTÍCULO 3°.- TRATO DIGNO Y RESPETUOSO. A los efectos de dar cumplimiento con los presentes Parámetros Mínimos y Obligatorios, los proveedores deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a las y los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias o utilizar un lenguaje ofensivo, humillante o grosero.

Tampoco podrán recurrir a presiones, acoso, hostigamiento, amenaza o coacción, realizar cualquier otro tipo de manipulación verbal para convencer, o afectar la reputación, la privacidad del hogar, las actividades laborales o la imagen ante terceros de las y los consumidores.

Forma parte del trato digno, equitativo y respetuoso la dispensa del mismo de acuerdo a la identidad de género autopercibida.

ARTÍCULO 4°.- DERECHO A LA INFORMACIÓN. Los proveedores deberán utilizar argumentos y aseveraciones veraces, que no se presten a dobles interpretaciones o que contengan falsas promesas, ocultamientos, engaños o puedan inducir a error a las y los consumidores.

Los argumentos de venta, orales o escritos, deberán ser coincidentes con los contenidos en los contratos o documentos de ventas.

A los fines del presente artículo se deberá tener especial consideración a lo establecido por las Resoluciones Nros. 270 y 271 de fecha 4 setiembre de 2020 y 424 de fecha 1 de octubre de 2020, todas ellas de la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR del MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO.

ARTICULO 5°.- COBRANZAS. En las comunicaciones por presuntas deudas que se realicen por medios postales, telefónicos, electrónicos, fax, mensaje de texto, mensaje de voz o similares, deberá informarse a las y los consumidores de manera detallada, adecuada y suficiente todo lo relacionado con la deuda que se le reclama. Esas comunicaciones deberán informar, además:

- a) Nombre completo o denominación social y domicilio del acreedor de la deuda reclamada; como así también acompañar poder o contrato suficiente que demuestre la legitimación del gestor de cobro extrajudicial para perseguir el pago de la deuda;
- b) Nombre completo o denominación social y domicilio del gestor de cobro extrajudicial, vías de contacto, lugares y horarios de atención y acreditar fehacientemente su personería para representar al acreedor de la deuda, de corresponder;
- c) Nombre completo del deudor y número de documento;
- d) Monto de la deuda, discriminando la causa, el capital original, los intereses, tasa aplicable, cargos y comisiones y el costo de la gestión de cobro;
- e) Fecha en que (i) se contrajo la deuda; (ii) entró en mora; y (iii) operará la prescripción liberatoria de la misma;
- f) Lugares y horarios de atención presencial para consultas y reclamos, como así también para obtener la liberación de la garantía otorgada.

Asimismo, el proveedor deberá entregar dentro de las VEINTICUATRO (24) horas del contacto inicial con éxito, a elección del presunto deudor, por escrito a su domicilio o su casilla de correo electrónico copia de la documentación relativa a la deuda reclamada y a la representación invocada, en caso de corresponder.

ARTÍCULO 6°.- EXTENSIÓN DE LIBRE DEUDA. A solicitud del presunto deudor y cuando la deuda reclamada sea inexistente o se encuentre prescrita, quien haya gestionado un cobro extrajudicial deberá extender, en un plazo de VEINTICUATRO (24) horas, un certificado de libre deuda al consumidor reclamado, proporcionando a la devolución de las garantías otorgadas, eliminación de débitos directos tanto en recibo de haberes o cualesquier otro que hubiera vigente.

ARTÍCULO 7°.- ATENCIÓN POR PARTE DE UNA PERSONA HUMANA. Las y los consumidores tendrán siempre, sin distinción de causa, monto o de cualquier otra

índole, el derecho a la atención por parte de una persona humana, ya sea que se trate de una atención telefónica o por medios electrónicos.

El personal de atención al consumidor deberá estar identificado o identificarse con su nombre y apellido al iniciar la comunicación y a requerimiento de las y los consumidores.

ARTÍCULO 8°.- ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES. Los proveedores deberán recibir las denuncias, reclamos y consultas que efectúen las asociaciones de consumidores en representación de estos, siendo suficiente a los fines de esa representación el envío de una comunicación electrónica efectuada desde la casilla de correo electrónico oficial de la asociación de usuarios y consumidores debidamente inscripta ante el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores, de conformidad con lo establecido en el Artículo 58 de la Ley N° 24.240 y sus modificatorias.

ARTÍCULO 9°.- TIEMPOS DE ESPERA EN ATENCIÓN A DISTANCIA. A los efectos de prevenir prácticas abusivas los proveedores deberán:

a) Evitar la espera de más de CINCO (5) minutos desde la recepción del primer mensaje en el servicio de atención al consumidor hasta que las y los consumidores se comuniquen de forma directa con el operador o agente comercial responsable de la atención.

b) Evitar la interrupción de la comunicación por no disponer de operadores disponibles para la atención.

c) Evitar la interrupción de la comunicación de manera abrupta, impulsiva o violenta.

d) Abstenerse de dar la opción de continuar aguardando, contactarse en otro momento o solicitarle a las y los consumidores una vía de contacto para comunicarse con posterioridad, cuando existan más de CINCO (5) minutos de demora en la atención.

e) Abstenerse de emitir publicidad de cualquier tipo o la oferta de bienes o servicios no solicitados por las y los consumidores en los tiempos de espera a ser atendido por un/a operador/a.

ARTÍCULO 10.- ATENCIÓN TELEFÓNICA GRATUITA. Los proveedores deberán poner a disposición de las y los consumidores un servicio de atención telefónica

gratuita y una casilla de correo electrónico de contacto, que en modo alguno genere ingresos adicionales al proveedor o a un tercero, a cargo de las y los consumidores. Dicha información será publicaba de manera destacada en la correspondiente página web, plataformas o aplicaciones, en el propio contrato o en las facturas que emita.

ARTÍCULO 11.- GRABACIONES. Se encuentra prohibida la utilización de grabaciones para comunicarse con las y los consumidores a los efectos de efectuar cobranzas, promocionar bienes o servicios u otros fines comerciales o publicitarios. Queda prohibido el empleo de inteligencia artificial, bots, respuestas a preguntas frecuentes, videos explicativos, contestadores automáticos, grabaciones, operadores automáticos u otros medios análogos, como medio exclusivo de atención a las y los consumidores.

ARTÍCULO 12.- OPERADORES. El personal que preste la atención personalizada a las y los consumidores deberá contar con una formación y capacitación especializada en función del sector o de la actividad, que garantice la eficiencia en la gestión que realice.

A tal efecto, el proveedor será responsable de proporcionar a su personal la formación y capacitación continua que sea necesaria para adaptar sus conocimientos sobre la actividad a las variaciones tecnológicas y necesidades del mercado.

La Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo de la SUBSECRETARÍA DE ACCIONES PARA LA DEFENSA DE LAS Y LOS CONSUMIDORES de la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR del MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO, a través de la Escuela Argentina de Educación en Consumo (EEAC), podrá acordar con los proveedores instancias de formación y capacitación para el personal de atención a las y los consumidores.

ARTÍCULO 13.- HORARIO DE ATENCIÓN. El horario en el servicio de atención telefónica deberá ser igual al horario de atención al público presencial y no podrá ser inferior a SESENTA (60) horas semanales.

ARTÍCULO 14.- OPCIONES DEL MENÚ. En el primer nivel del llamado las opciones del menú que puedan seleccionar las y los consumidores no podrán ser superiores

a CINCO (5), debiendo ser una de ellas la opción de atención por parte de una persona humana.

Asimismo, los proveedores podrán informar el menú telefónico en sus sitios Web o aplicaciones móviles.

ARTÍCULO 15.- INTERRUPCIÓN DE LA COMUNICACIÓN. En caso de que la comunicación se interrumpa, el operador deberá dejar registro de ello en el sistema de gestión de quejas, reclamos y consultas y deberá comunicarse inmediatamente con las y los consumidores. En caso de que resulte imposible restablecer la comunicación, dejará también registro de ello.

ARTÍCULO 16.- PRÁCTICAS ABUSIVAS. Prohíbanse las siguientes prácticas en las relaciones de consumo por considerarse abusivas, sin que la enumeración sea taxativa:

- a) Realizar llamadas telefónicas envío de correos electrónicos, mensajes de texto o similares, o visitas de cualquier tipo al lugar de trabajo, estudio, lugares de esparcimiento, culto, deporte, hogar de familiares, vecinos, allegados o de cualquier tercero ajeno a la relación de consumo de que se trate.
- b) Efectuar cualquier tipo de comunicación permitida fuera del horario de 9 hs. a 20 hs. los días hábiles.
- c) Efectuar cualquier tipo de comunicación los días sábados, domingos, feriados o días no laborales;
- d) Efectuar comunicaciones telefónicas desde teléfonos o centrales telefónicas que oculten el número telefónico desde el cual se realizan o con costo.
- e) Enviar misivas postales abiertas, o cuando aún cerradas, pudiera advertirse que es un intento de cobro de deuda en mora o que le otorguen la apariencia de reclamo judicial o que incluyan leyendas tales como, DEUDOR, MOROSO o similares las cuales puedan resultar vejatorias o intimidantes.
- f) Enviar estados de cuenta, facturas por pagar y notificaciones de cobranza, sea cual fuera la naturaleza de estas últimas, al domicilio de un tercero ajeno a la relación de consumo, salvo que se trate de un domicilio legalmente constituido por el consumidor.

- g) Enviar correos electrónicos a una casilla de correo que no haya sido suministrada por el consumidor o que pertenezca a una persona distinta a la de éste.
- h) Reclamar el pago de una deuda bajo apercibimiento de comunicarse con el empleador o con cualquier otra persona ajena a la relación de consumo.
- i) Ofertar la contratación de un bien o servicio cuando el consumidor se comunica para dejar asentada una queja, consulta o reclamo.
- j) Abordar a un presunto deudor en los alrededores de su domicilio o en lugares públicos con exhibición de letreros, carteles, pancartas o cualquier otro elemento relacionado con la reclamación de la deuda o colocar o exhibir a vista del público carteles o escritos en su domicilio o el del garante, o en locales diferentes de éstos, requiriendo el pago de sus obligaciones.
- k) Publicar en establecimientos comerciales, páginas de internet o redes sociales o difundir a través de los medios de comunicación nóminas de deudores y requerimientos de pago sin mediar orden judicial.
- l) Tomar contacto con un presunto deudor si este le ha comunicado la designación de un representante legal.

ARTÍCULO 17.- QUEJAS, CONSULTAS O RECLAMOS. Los proveedores deberán admitir para la presentación de quejas, reclamos y consultas en todos los casos la vía telefónica y los medios electrónicos o digitales.

Cualquiera sea el medio elegido, el proveedor deberá enviar por correo electrónico el número otorgado a la gestión, independientemente de haberlo brindado por otro medio o canal.

Las y los consumidores tienen derecho a efectuar el seguimiento de su presentación. A tal fin, se le deberá informar el estado del trámite cada vez que lo requiera.

ARTÍCULO 18.- PLAZO DE RESOLUCIÓN. Toda consulta relativa a información será resuelta en el plazo máximo de SETENTA Y DOS (72) horas hábiles.

Los reclamos deberán ser resueltos en el menor tiempo posible. Todo reclamo debe ser definitivamente resuelto dentro del plazo máximo de DIEZ (10) días hábiles.

Mientras dure la resolución del reclamo no podrá el proveedor cobrar el servicio que se encuentra interrumpido, caído o sin posibilidad de ser disfrutado por las y los consumidores.

Si el trámite ha finalizado, deberá ser notificado a las y los consumidores, admitiéndose además de los tradicionales medios de notificación fehaciente, la utilización del correo electrónico cuando el presentante haya aceptado dicho canal de respuesta al momento de dar inicio a su consulta o reclamo.

ARTÍCULO 19.- AUDITORÍA. Los servicios de atención al consumidor deberán ser objeto de evaluación integral y reporte escrito por parte de una auditoría interna o externa, como mínimo, UNA (1) vez al año.



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2021 - Año de Homenaje al Premio Nobel de Medicina Dr. César Milstein

Hoja Adicional de Firmas
Anexo

Número:

Referencia: EX-2021-70860932- -APN-DGD#MDP - ANEXO

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 8 pagina/s.