

GUÍA PRÁCTICA

SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIÓN A DISTANCIA: NUEVAS OBLIGACIONES DE LAS GRANDES EMPRESAS



Desde el 12 de abril de 2022 rige la Resolución 1033/2021 de la Secretaría de Comercio Interior. Establece requisitos obligatorios para grandes empresas que comercializan bienes y servicios



¿Qué se entiende por “Comunicación a Distancia”?



Toda comunicación que se realice entre los proveedores (empresas) y los consumidores: correo postal, atención telefónica, correo electrónico, páginas web, redes sociales, chats, aplicaciones y cualquier otra forma de comunicación electrónica.

¿Qué empresas están alcanzadas por esta norma y deben cumplirla?



Todos los proveedores categorizados como “grandes empresas” (concesionarias de servicios públicos, bancos, plataformas de comercio electrónico, etc). Las Pymes están exceptuadas. Las “grandes empresas” son aquellas que poseen -en el rubro comercio- más de 345 empleados y más de 535 empleados en el rubro servicios (Resolución 23/2022 del Ministerio de Desarrollo Productivo).

1 PRINCIPIOS GENERALES

Los proveedores deberán disponer de un servicio eficaz y accesible de atención al consumidor. Deben brindar un trato respetuoso, amable, considerado y que tenga por objeto facilitar información, atender y resolver las quejas, reclamaciones y cualquier otra incidencia que se plantee.



Servicios de Atención deben permitir al consumidor...

2

- 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.

Es **OBLIGATORIO** que los Servicios de Atención al Consumidor respeten...

3

Derecho a un Trato Digno y Respetuoso

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

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 deberán ser coincidentes con los contenidos en los contratos o documentos de ventas.



4

Tiempos de Espera en Atención a Distancia



LIMITE DE ESPERA HASTA 5 MINUTOS

El plazo rige desde la recepción del primer mensaje en el servicio de atención al consumidor hasta que los consumidores se comuniquen de forma directa con el operador o agente comercial.

OPERADORES SUFICIENTES

Se debe evitar la interrupción de la comunicación por no disponer de operadores.

RESPETO

Se debe evitar la interrupción de la comunicación de manera abrupta, impulsiva o violenta.

NO PUBLICIDAD

Deben abstenerse de emitir publicidad de cualquier tipo o la oferta de bienes o servicios no solicitados por los consumidores en los tiempos de espera a ser atendido por un/a operador/a.

ATENCIÓN EN EL MOMENTO Y DENTRO DEL LIMITE DE ESPERA

Deben abstenerse de dar la opción de continuar aguardando, contactarse en otro momento o solicitarles a los consumidores una vía de contacto para comunicarse con posterioridad, cuando existan más de 5 minutos de demora en la atención.

Derecho a ser Atendido por una Persona Humana

5

- Esta obligación rige ya sea que se trate de una atención telefónica o por medios electrónicos.
- El personal de atención al consumidor debe identificarse con su nombre y apellido.
- El personal que preste la atención personalizada a los consumidores debe contar con una formación y capacitación especializada en función del sector o de la actividad, que garantice la eficiencia en la gestión que realice.



6 Atención Telefónica Gratuita



-Los proveedores deben poner a disposición de las y los consumidores un servicio de atención telefónica gratuita y una casilla de correo electrónico de contacto.

-Dicha información debe ser publicada de manera destacada en la web.

-Ni el servicio de atención telefónica ni el e-mail pueden ser usados por el proveedor para generar ingresos adicionales.

-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 los consumidores.

7

Prohibición de Grabaciones

La prohibición rige para comunicarse con las y los consumidores a los efectos de efectuar cobranzas, promocionar bienes o servicios u otros fines comerciales o publicitarios.

Horario de Atención

El horario en el servicio de atención telefónica deberá ser igual al horario de atención al público presencial y no ser inferior a 60 horas semanales.

8

COBRANZAS

9

En las comunicaciones por presuntas deudas (medios postales, telefónicos, electrónicos, mensaje de texto o mensaje de voz) debe informarse a las y los consumidores de manera detallada, adecuada y suficiente todo lo relacionado con la deuda que se le reclama.

El Acreedor o el Estudio de Cobranzas debe informar en la primera comunicación establecida con el presunto Deudor:

- Nombre completo o denominación social y domicilio del acreedor de la deuda reclamada;
- Acompañar poder o contrato suficiente que demuestre la legitimación del gestor de cobro extrajudicial para perseguir el pago de la deuda.
- 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.
- Nombre completo del deudor y número de documento.
- 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; fecha en que se contrajo la deuda; fecha en que entró en mora; y fecha en que operará la prescripción liberatoria de la misma.
- Lugares y horarios de atención presencial para consultas y reclamos
- Se debe entregar dentro de las 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.
- A solicitud del presunto deudor y cuando la deuda reclamada sea inexistente o se encuentre prescrita, quien haya gestionado un cobro extrajudicial debe extender, en un plazo de 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.

10

Prácticas Abusivas

SE PROHÍBE...

- Reclamar el pago de una deuda bajo apercibimiento de comunicarse (por cualquier medio) con el empleador, familiares, vecinos o con cualquier otra persona ajena a la relación de consumo.
- Efectuar cualquier tipo de comunicación fuera del horario de 9 a 20 hs los días hábiles.
- Efectuar cualquier tipo de comunicación los días sábados, domingos, feriados o días no laborales.



Plazo de Resolución **11**

- Toda consulta relativa a información será resuelta en el plazo máximo de 72 horas hábiles.

- Todo reclamo debe ser definitivamente resuelto dentro del plazo máximo de 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.

Contactos útiles **12**

Defensoría del Pueblo PBA:

0800-222 5262

<https://www.defensorba.org.ar/areatematica/consumidores>

Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo:

0800-666-1518

www.argentina.gob.ar/produccion/defensadelconsumidor/formulario

Defensa del Consumidor PBA:

infoconsumidor@mp.gba.gov.ar

