

MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR

Resolución 425/2022

RESOL-2022-425-APN-SCI#MDP

Ciudad de Buenos Aires, 26/04/2022

VISTO el Expediente N° EX-2022-36015041- -APN-DGD#MDP, las Leyes Nros. 24.240 de Defensa del Consumidor, 26.951, 26.994 y 27.541, los Decretos Nros. 2.501 de fecha 17 de diciembre de 2014, 260 de fecha 12 de marzo de 2020 y sus modificatorios y las Resoluciones Nros. 316 de fecha 22 de mayo de 2018 de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO del ex MINISTERIO DE PRODUCCIÓN, 270 y 271 ambas de fecha 4 de setiembre de 2020, 424 de fecha 1 de octubre de 2020, 449 de fecha 23 de octubre de 2020 y 1.033 de fecha 6 de octubre de 2021, todas de la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR del MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO, y

CONSIDERANDO:

Que el Artículo 42 de la CONSTITUCIÓN NACIONAL establece que las y los consumidores de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz, a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno, debiendo las Autoridades proveer a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados y al control de los monopolios naturales y legales.

Que el trato equitativo y no discriminatorio implica no establecer diferencias basadas en pautas contrarias a la garantía constitucional de igualdad, de conformidad con lo prescrito por el Artículo 16 de la CONSTITUCIÓN NACIONAL.

Que, mediante la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor, se determinan los derechos de los consumidores y las consecuentes obligaciones para los proveedores consagrando en su Artículo 8 bis la garantía de atención y trato digno y equitativo.

Que, en análogo sentido se reconocen dichos derechos en los Artículos 1097 y 1098 del Código Civil y Comercial de la Nación, aprobado por Ley N° 26.994.

Que, en ese sentido, se dictó la Resolución N° 316 de fecha 22 de mayo de 2018 de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO del entonces MINISTERIO DE PRODUCCIÓN, mediante la cual en su Artículo 3° se regularon algunos aspectos relacionados con los servicios de atención al consumidor.

Que uno de los aspectos más reclamados por las y los consumidores son los servicios de atención al consumidor de ciertos proveedores, en los que muchas veces reciben un trato poco satisfactorio.

Que los derechos, antes enumerados, en cabeza de las y los consumidores se extienden a toda la relación de consumo, hasta su total y absoluta extinción, incluso en la denominada etapa “poscontractual” en la que también pueden existir vulneraciones.

Que se ha observado que algunos proveedores recurren a prácticas abusivas en la gestión de deudas vinculadas a relaciones de consumo, que pueden vulnerar los derechos de las y los consumidores a la información, el trato digno y la protección de sus intereses económicos.

Que las deficiencias de atención al consumidor y el despliegue de prácticas abusivas implican una traslación de costos al ESTADO NACIONAL, quien a través de la SUBSECRETARÍA DE ACCIONES PARA LA DEFENSA DE LAS Y LOS CONSUMIDORES de la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR del MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO debe dar respuesta a los reclamos que podrían ser resueltos con mayor eficiencia por los propios proveedores.

Que, en virtud de ello, se dictó la Resolución N° 1.033 de fecha 6 de octubre de 2021 de la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR del MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO mediante la cual se establecieron los Parámetros Mínimos Obligatorios de Calidad para los Servicios de Atención y Comunicación a Distancia, que brindan los proveedores de bienes y servicios que conforman el Anexo I del acto referido.

Que, asimismo, la resolución mencionada en el considerando inmediato anterior, exceptuó de la medida a las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas conforme a los términos de la Ley N° 25.300 de Fomento para la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y estableció un plazo de SEIS (6) meses contados a partir de la publicación en el BOLETÍN OFICIAL para que los proveedores adapten sus servicios de atención al consumidor de acuerdo a lo allí establecido.

Que, luego del dictado de la Resolución N° 1.033/21 de la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR, proveedores de servicios de diversos ámbitos —entre ellos Cámara Argentina de Centros de Contacto (CACC), Cámara de Comercio de Estados Unidos en Argentina (AMCHAM), Asociación de Bancos de Argentina (ABA), Asociación de Bancos Argentinos (ADEBA), Asociación de Trabajadores Argentinos de Centros de Contacto (ATACC)— manifestaron ante la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo y la SUBSECRETARÍA DE ACCIONES PARA LA DEFENSA DE LAS Y LOS CONSUMIDORES, dependientes de la mencionada Secretaría la existencia de incompatibilidades que, a su criterio, emanaban del acto administrativo referido.

Que, en tal sentido, las áreas mencionadas entendieron oportuno y necesario modificar los Artículos 5°, 6°, 9° y 16 del Anexo de la Resolución N° 1.033/21 de la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR, contemplando lo dispuesto por el Artículo 8° de la Ley N° 26.951 —y su Decreto Reglamentario N° 2.501/14.

Que, asimismo, se considera oportuno y conveniente establecer un nuevo plazo de TRES (3) meses contados a partir de la publicación en el BOLETÍN OFICIAL para que los proveedores adapten sus servicios de atención al consumidor.

Que la Dirección de Asuntos Legales de Comercio y Minería, dependiente de la Dirección General de Asuntos Jurídicos del MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO, ha tomado la intervención que le compete.

Que la presente resolución se dicta en uso de las atribuciones conferidas por el inciso a) del Artículo 43 de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor y el Decreto N° 50 de fecha 19 de diciembre de 2019 y sus modificatorios.

Por ello,

EL SECRETARIO DE COMERCIO INTERIOR

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- Sustituyese el Artículo 5° del Anexo de la Resolución N° 1.033 de fecha 6 de octubre de 2021 de la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR del MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO por el siguiente:

“ARTÍCULO 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 y (ii) entró en mora. Asimismo, previa solicitud del consumidor, se deberá informar 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 2°.- Sustituyese el Artículo 6° del Anexo de la Resolución N° 1.033/21 de la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR por el siguiente:

“ARTÍCULO 6°.- EXTENSIÓN DE LIBRE DEUDA Y CERTIFICADO DE PRESCRIPCIÓN DE DEUDA. A solicitud del presunto deudor y cuando la deuda reclamada sea inexistente, quien haya gestionado su cobro por la vía extrajudicial deberá extender, en un plazo de VEINTICUATRO (24) horas, un certificado de libre deuda al consumidor reclamado, disponiendo en su caso la devolución de las garantías otorgadas, así como la eliminación de todo débito

directo que se hubiese previsto para el pago de la supuesta deuda, tanto en el correspondiente recibo de haberes del consumidor, cuenta abierta al efecto o modalidad similar o, si la deuda reclamada se encontrare prescrita, ante solicitud del consumidor, quien haya gestionado su cobro por la vía extrajudicial deberá extender un certificado mediante el cual se deje constancia que la deuda se encuentra prescrita, denominado Certificado de Prescripción de Deuda, disponiendo en su caso la devolución de las garantías otorgadas, así como la eliminación de todo débito directo que se hubiese previsto para el pago de la deuda, tanto en el correspondiente recibo de haberes del consumidor, cuenta abierta al efecto o modalidad similar.”

ARTÍCULO 3°.- Sustituyese el Artículo 9° del Anexo de la Resolución N° 1.033/21 de la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR por el siguiente:

“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 para el NOVENTA POR CIENTO (90 %) de las llamadas realizadas 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 4°.- Sustituyese el Artículo 16 del Anexo de la Resolución N° 1.033/21 de la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR por el siguiente:

“ARTÍCULO 16.- PRÁCTICAS ABUSIVAS. Quedan prohibidas las siguientes prácticas en las relaciones de consumo por considerarse abusivas, sin que la enumeración resulte 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 o contacto permitido con el consumidor fuera del horario de 9:00 horas a 20:00 horas durante los días hábiles. Queda exceptuado de la presente previsión lo establecido por el Artículo 8° del Decreto N° 2.501 de fecha 17 de diciembre de 2014, reglamentario de la Ley N° 26.951, para los servicios de telefonía y similares.

c) Efectuar cualquier tipo de comunicación o contacto con el consumidor los días sábados, domingos, feriados o días no laborales. Queda exceptuado de la presente previsión lo establecido por el Artículo 8° del Decreto N° 2.501/14, para los servicios de telefonía y similares.

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.

Por último, se propicia encomendar a la SUBSECRETARÍA DE ACCIONES PARA LA DEFENSA DE LAS Y LOS CONSUMIDORES de la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR del MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO, a que arbitre las medidas necesarias para la implementación de la presente resolución”.

ARTÍCULO 5.- Establécese un plazo de TRES (3) meses contados a partir de la publicación en el BOLETÍN OFICIAL para que los proveedores adapten sus servicios de atención al consumidor de acuerdo a lo establecido en la presente resolución.

ARTÍCULO 6°.- Déjase sin efecto la entrada en vigencia del plazo dispuesto en el Artículo 3° de la Resolución N° 1.033/21 de la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR.

ARTÍCULO 7°.- Encomiéndose a la SUBSECRETARÍA DE ACCIONES PARA LA DEFENSA DE LAS Y LOS CONSUMIDORES, arbitrar las medidas necesarias para la implementación de la presente medida.

ARTÍCULO 8°.- El incumplimiento a lo establecido en la presente resolución será sancionado conforme las previsiones de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor.

ARTÍCULO 9°.- La presente medida entrará en vigencia el día de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL.

ARTÍCULO 10.- Comuníquese, publíquese, dése a la DIRECCIÓN NACIONAL DEL REGISTRO OFICIAL y archívese.

Roberto José Feletti

e. 03/05/2022 N° 29198/22 v. 03/05/2022

Fecha de publicación 03/05/2022