

Resolución 425/2022 modificatoria de la Resolución 1033/2021

Parámetros Mínimos Obligatorios de Calidad para los Servicios de Atención y Comunicación a Distancia

En el día de la fecha, martes 2/05/2022 se publicó en el Boletín Oficial, con efecto inmediato, la Resolución 425/22 que modifica diversos artículos del texto de la Resolución 1033/2021.

En primer lugar deja sin efecto la entrada en vigencia de la Resolución 1033/21 (la cual entro en vigencia el 12 de abril de 2022) y establece un plazo de prórroga de 3 meses para que la misma tenga aplicación y genere efectos jurídicos, es decir, se suspendió transitoriamente la vigencia de la Resolución 1033/21.

Se modifica el artículo 5°, referido a cobranzas, incorporando en su inc. e) que la obligación de informar si la deuda reclamada se encuentra o no prescrita será *“previa solicitud del consumidor”*, es decir, es éste –el consumidor– quien deberá requerir dicha información. Va de suyo que la inmensa mayoría de los usuarios ignoran el significado del instituto de la prescripción liberatoria establecido en nuestro Código Civil y Comercial (art. 2532 y siguientes), por lo cual, los efectos prácticos de esta modificación operan en favor de las empresas de cobranzas que seguirán reclamando deudas prescritas abusando del desconocimiento de los consumidores.

Por su parte, el artículo 6° crea la figura del “Certificado de Prescripción de Deuda”, el cual se extenderá a pedido del consumidor.

Especial atención merece el artículo 9°, el cual refiere a los tiempos de espera en la atención a distancia de los clientes, y que conforma el núcleo de esta normativa. Mientras que en la Resolución 1033/21 se establece de manera taxativa que los servicios de atención al cliente deben: *“Evitar la espera de más de CINCO (5) minutos desde la recepción del primer mensaje...”* La modificación introducida relativiza esto ya que la nueva regla implantada es que el servicio debe: *“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...”* ¿Cómo se podrá fiscalizar esto? Si el usuario llama y la espera excede los 5 minutos deberá pensar que tuvo la mala suerte en caer en el 10% de los llamados que exceden el mencionado plazo de tiempo. Los plazos máximos de espera se introducen para establecer estándares de calidad y los estándares de calidad por definición no pueden ser flexibles ni contemplar “porcentajes de incumplimientos”.

La modificación al artículo 16° plantea una suerte de aclaración ya que exceptúa del alcance general del artículo 16° inc. b (Efectuar cualquier tipo de comunicación permitida fuera del horario de 9 hs. a 20 hs. los días hábiles) los casos contemplados por el artículo 8° del Decreto 5021/14 reglamentario de la Ley N° 26.951 (“Registro No Llame”) En este artículo se menciona en su inc. d) dentro de las excepciones a: *“Las llamadas de quienes tienen una relación contractual vigente, siempre que se refieran al objeto estricto del vínculo y sean realizadas en forma y horario razonables y de acuerdo a la reglamentación”* La reglamentación de este artículo por Decreto 2501

define como “forma y horario razonable”: “*si éstas se efectúan en días hábiles y de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 horas o sábados de 9:00 a 13:00 horas, salvo que los usos y costumbres justifiquen una modificación de los horarios dispuestos, lo que deberá ser sometido a consideración de la Autoridad de Aplicación.*” Es decir, para el caso de empresas en donde exista algún tipo de vinculación contractual previa podrán comunicarse los días sábado de 9 – 13 horas.

CUADRO COMPARATIVO

Resolución 425/2022 Modificación	Resolución 1033/2021
<p>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:</p> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>c) Nombre completo del deudor y número de documento;</p> <p>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;</p> <p>e) Fecha en que (i) se contrajo la deuda y (ii) entró en mora. <u>Asimismo, previa solicitud del consumidor, se deberá informar la prescripción liberatoria de la misma;</u></p> <p>f) Lugares y horarios de atención presencial</p>	<p>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:</p> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>c) Nombre completo del deudor y número de documento;</p> <p>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;</p> <p>e) Fecha en que (i) se contrajo la deuda; (ii) entró en mora; y (iii) operará la prescripción liberatoria de la misma;</p> <p>f) Lugares y horarios de atención presencial</p>

<p>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.</p>	<p>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.</p>
<p>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 prescripta, 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 prescripta, 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.</p>	<p>ARTÍCULO 6°.- EXTENSIÓN DE LIBRE DEUDA. A solicitud del presunto deudor y cuando la deuda reclamada sea inexistente o se encuentre prescripta, 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.</p>
<p>ARTÍCULO 9°.- TIEMPOS DE ESPERA EN ATENCIÓN A DISTANCIA. A los efectos de prevenir prácticas abusivas los proveedores deberán:</p> <p>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.</p>	<p>ARTÍCULO 9°.- TIEMPOS DE ESPERA EN ATENCIÓN A DISTANCIA. A los efectos de prevenir prácticas abusivas los proveedores deberán:</p> <p>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.</p>

<p>b) Evitar la interrupción de la comunicación por no disponer de operadores disponibles para la atención.</p> <p>c) Evitar la interrupción de la comunicación de manera abrupta, impulsiva o violenta.</p> <p>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.</p> <p>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.”</p>	<p>b) Evitar la interrupción de la comunicación por no disponer de operadores disponibles para la atención.</p> <p>c) Evitar la interrupción de la comunicación de manera abrupta, impulsiva o violenta.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
<p>ARTÍCULO 16.- PRÁCTICAS ABUSIVAS. Quedan prohibidas las siguientes prácticas en las relaciones de consumo por considerarse abusivas, sin que la enumeración resulte taxativa:</p> <p>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.</p> <p>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.¹</p>	<p>ARTÍCULO 16.- PRÁCTICAS ABUSIVAS. Prohíbanse las siguientes prácticas en las relaciones de consumo por considerarse abusivas, sin que la enumeración sea taxativa:</p> <p>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.</p> <p>b) Efectuar cualquier tipo de comunicación permitida fuera del horario de 9 hs. a 20 hs. los días hábiles.</p>

¹ DECRETO 2501/14. ARTÍCULO 8°.- Excepciones. La excepción establecida en el inciso a) **no será aplicable cuando bajo la forma o modalidad de una campaña de bien público, indirectamente, se publiciten, oferten, vendan o regalen bienes y servicios no solicitados.**

Respecto a lo previsto en el inciso d), se entenderá que las llamadas son realizadas en forma y horarios razonables si éstas se efectúan en días hábiles y de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 horas o **sábados de 9:00 a 13:00 horas**, salvo que los usos y costumbres justifiquen una modificación de los horarios dispuestos, lo que deberá ser sometido a consideración de la Autoridad de Aplicación.

<p>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.</p> <p>d) Efectuar comunicaciones telefónicas desde teléfonos o centrales telefónicas que oculten el número telefónico desde el cual se realizan o con costo.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>i) Ofertar la contratación de un bien o servicio cuando el consumidor se comunica para dejar asentada una queja, consulta o reclamo.</p> <p>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</p>	<p>c) Efectuar cualquier tipo de comunicación los días sábados, domingos, feriados o días no laborales;</p> <p>d) Efectuar comunicaciones telefónicas desde teléfonos o centrales telefónicas que oculten el número telefónico desde el cual se realizan o con costo.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>i) Ofertar la contratación de un bien o servicio cuando el consumidor se comunica para dejar asentada una queja, consulta o reclamo.</p> <p>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</p>
--	---

En cuanto a lo previsto en el inciso e) respecto de las llamadas expresamente permitidas por el titular o usuario de servicios de telefonía que se hubiere inscripto en el REGISTRO NACIONAL "NO LLAME", se entenderá que deberá recabarse del titular el consentimiento libre, expreso e informado, el que tendrá que constar por escrito o por otro medio que se le equipare. En el caso en que mediere un contrato entre las partes, dicho consentimiento deberá otorgarse mediante instrumento separado.

<p>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.</p> <p>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.</p> <p>l) Tomar contacto con un presunto deudor si este le ha comunicado la designación de un representante legal.</p> <p>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.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>l) Tomar contacto con un presunto deudor si este le ha comunicado la designación de un representante legal.</p>
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>ARTÍCULO 7°.- Encomiéndase a la SUBSECRETARÍA DE ACCIONES PARA LA DEFENSA DE LAS Y LOS CONSUMIDORES, arbitrar las medidas necesarias para la implementación de la presente medida.</p> <p>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.</p> <p>ARTÍCULO 9°.- La presente medida entrará en vigencia el día de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL.</p>	