

Parámetros Mínimos Obligatorios de Calidad para los Servicios de Atención y Comunicación al Cliente

RESOLUCIÓN 1033/2021
Secretaría de Comercio Interior



CAMPAÑA DE PROMOCIÓN, PROTECCIÓN Y DIFUSIÓN DE
DERECHOS DE LAS Y LOS CONSUMIDORES HIPERVULNERABLES

#TUTIEMPOVALE

En el marco del Concurso de Proyectos para la promoción, protección y difusión de derechos de consumidores/as hipervulnerables 2022, iniciamos una nueva campaña de difusión de información y gestión de reclamos. Vamos a explicar los alcances de la Resolución 1033/2021, la cual establece los "Parámetros Mínimos Obligatorios de Calidad para los Servicios de Atención y Comunicación a Distancia" esta norma regula:

- 1) la forma en que las empresas deben organizar sus servicios de atención al cliente, y
- 2) las formas de comunicación y la información que deben ofrecer las empresas de cobranzas extrajudiciales de deudas.

Te invitamos a leer esta guía para conocer esto que te contamos.

UYC

En el marco del **Concurso de Proyectos para la promoción, protección y difusión de derechos de consumidores/as hipervulnerables 2022**, iniciamos una nueva campaña de difusión de información y gestión de reclamos. Vamos a explicar los alcances de la Resolución 1033/2021 la cual establece los "Parámetros Mínimos Obligatorios de Calidad para los Servicios de Atención y Comunicación a Distancia" esta norma regula: 1°) la forma en que las empresas deben organizar sus servicios de atención al cliente, y 2°) las formas de comunicación y la información que deben ofrecer las empresas de cobranzas extrajudiciales de deudas.



Proyecto ganador

del "Concurso de Proyectos para la promoción, protección y difusión de derechos de las y los consumidores hipervulnerables".

Resolución 515/2022 de la Secretaria de Comercio Interior.

Dirección Nacional de Defensa del
Consumidor y Arbitraje del Consumo

Secretaría de
Comercio Interior

Sabías que?

Las empresas están obligadas a ofrecer un
TRATO DIGNO Y RESPETUOSO.

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 autopercebida.

DERECHO A LA INFORMACIÓN

La información suministrada por las empresas
debe ser veraz y no ocultar engaños

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.

LAS EMPRESAS DE COBRANZA DEBEN DAR TODA LA INFORMACIÓN NECESARIA AL/LA PRESUNTO/A DEUDOR/A

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 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.

Antes de pagar algo, tenemos que poder identificar la deuda reclamada:

- Nombre del acreedor
- monto de la deuda detallando la causa (compra, préstamo, servicio, etc.
- el capital original, los intereses, cargos, y fecha de mora).

Esta información debe ser entrega por escrito o enviada al correo electrónico del deudor.

A solicitud del consumidor deben informar si la deuda está prescripta



PODÉS SOLICITAR CERTIFICADO DE LIBRE DEUDA O PRESCRIPCIÓN

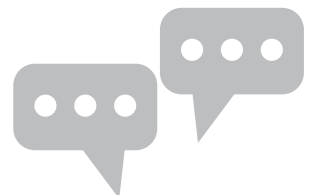
ARTÍCULO 6°.- EXTENSIÓN DE LIBRE DEUDA Y CERTIFICADO DE PRESCRIPCIÓN DE DEUDA. A solicitud del presunto deudor y cuando la deuda reclamada sea inexistente, quien haya gestionado su cobro por la vía extrajudicial deberá extender, en un plazo de VEINTICUATRO (24) horas, un certificado de libre deuda al 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.



DERECHO A LA ATENCIÓN POR PERSONA HUMANA

Los consumidores tienen el derecho a ser atendidos por una persona humana, lo que implica que las empresas están obligadas a tener un servicio de atención al cliente atendido por personas y no recurrir a máquinas contestadoras, Bots, o servicios automatizados.

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.



LAS EMPRESAS ESTÁN OBLIGADAS A RECIBIR Y RESPONDER LOS RECLAMOS EFECTUADOS POR LAS ASOCIACIONES DE 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.

LAS EMPRESAS ESTÁN OBLIGADAS A EVITAR QUE LOS CONSUMIDORES DEBAN ESPERAR MÁS DE 5 MINUTOS AL INTENTAR CONTACTARSE TELEFÓNICAMENTE A SUS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

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/

TODAS LAS EMPRESAS ESTÁN OBLIGADAS A PONER A DISPOSICIÓN DE LOS CONSUMIDORES UN SERVICIO GRATUITO

de atención telefónica y un correo electrónico de contacto, los cuales deben aparecer en las páginas de internet de las empresas

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 publicada de manera destacada en la correspondiente página web, plataformas o aplicaciones, en el propio contrato o en las facturas que emita.

LAS EMPRESAS DEBEN TENER UN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE ATENDIDO POR PERSONAS HUMANAS

Está prohibido contar únicamente con un servicio automatizado (contestador automático, grabaciones, Bots, etc.) y utilizar grabaciones para comunicarse con los consumidores para efectuar cobranzas u ofrecer productos o servicios.



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.

LOS OPERADORES DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEBEN ESTAR CAPACITADOS PARA PODER ATENDER, INFORMAR Y GESTIONAR LAS CONSULTAS Y RECLAMOS EFICIENTEMENTE

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.

LOS MENÚS DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA NO PODRÁN TENER MÁS DE 5 OPCIONES POR NIVEL

una de las cuales debe ser la posibilidad de solicitar ser atendido por una persona humana

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. Si se interrumpe la comunicación durante una consulta al servicio de Atención al Cliente de una empresa, el operador está obligado a restablecer la comunicación

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.

SE PROHIBEN PRÁCTICAS ABUSIVAS

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.



Como por ejemplo:

- Comunicarse (por cualquier medio) con familiares, vecinos, o empleadores del consumidor para reclamar presuntas deudas;
- Comunicarse con el consumidor fuera del horario permitido de 9:00 a 20:00 horas los días hábiles;
- Efectuar cualquier comunicación con el consumidor los días sábados, domingos o feriados;
- Ofertar la contratación de servicios cuando el consumidor se comunica con una empresa para realizar un reclamo.

- 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.

LAS EMPRESAS DEBEN ADMITIR LOS RECLAMOS DE LOS CONSUMIDORES POR CUALQUIER MEDIO

(teléfono, correo electrónico, whatsapp, etc.) y enviar al correo electrónico del consumidor el número de reclamo.

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.

LAS EMPRESAS DEBEN RESPONDER LAS CONSULTAS DE LOS CONSUMIDORES EN 72 HORAS HÁBILES, Y LOS RECLAMOS EN UN MÁXIMO DE 10 DÍAS HÁBILES.

RESOLUCIÓN 1033/2021 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.

El Estado debe auditar y evaluar los servicios de atención al cliente de las empresas como mínimo una vez al año.

RESOLUCIÓN 1033/2021 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.