



001/10

CONGRESO NACIONAL
HONORABLE CÁMARA DE SENADORES

Asunción, de julio de 2013.

Señor Presidente:

Tengo el Honor de dirigirme a Vuestra Excelencia, de conformidad con la Constitución Nacional y el Reglamento interno de la Cámara de Senadores, con el objeto de elevar a consideración de ese Alto Cuerpo Legislativo el adjunto Proyecto de Ley; "PROYECTO DE LEY POR EL QUE SE REGULA LA ATENCIÓN A LOS CLIENTES O USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS".

El anteproyecto de Ley de Servicio de Atención al Cliente (SAC) se ha preparado para regular las condiciones en las que las empresas prestan sus servicios sean estas privadas o estatales.

Por los motivos expuestos vengo a poner a consideración de este alto cuerpo legislativo.

Sin otro particular, saludo al Señor presidente con mi más alta consideración.

Derlis Osorio Nunes
Senador de la Nación

A Su Excelencia ¹/₁₀
Dr. Julio Cesar Velazquez, Presidente
Honorable Cámara de Senadores
E. _____ S. _____ D.



Mónica Alcaraz
H. Cámara de Senadores

**Ley por la que se regula y fija normas mínimas de calidad para el
SERVICIO DE ATENCION AL CONSUMIDOR (SAC)**

CAPITULO I

Objeto de la Ley y ámbito de aplicación.

Art. 1. La presente Ley fija normas generales y reglas mínimas de calidad sobre el Servicio de Atención al Consumidor (SAC) por teléfono, en el sector de los servicios de interés público regulados por el Estado, con vista a la observancia de los derechos básicos del consumidor de obtener información adecuada y clara sobre los servicios que contrata y de mantenerse protegido contra prácticas abusivas o ilegales impuestas en la provisión de estos servicios.

Definiciones.

Se entenderá, a los efectos de la presente Ley, por:

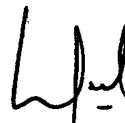
SERVICIO DE ATENCION AL CONSUMIDOR (SAC): Es la actividad destinada a brindar información, evacuar consultas, recepcionar reclamos y cancelar servicios por medio de una comunicación telefónica.

SERVICIOS DE INTERES PÚBLICO REGULADO POR EL ESTADO: Son aquellos prestados por Empresas públicas y privadas que tienen como finalidad la satisfacción de necesidades de interés general, y regulada en dicho carácter por el estado. Compréndase dentro de dicha definición a los efectos de esta Ley: Electricidad, Agua corriente, Transporte de personas, Telefonía e internet, Servicios Financieros y de Seguros, Seguros médicos privados, Televisión por suscripción.

REQUERIMIENTO: Solicitud o reclamo efectuado por el consumidor al SAC.

MENU ELECTRONICO: Serie de opciones que el consumidor puede elegir en una llamada telefónica para realizar una tarea determinada.

OPERADOR: Persona física que en el servicio telefónico establece las comunicaciones que no son automáticas, de manera a brindar una atención personalizada al consumidor.



Art. 2. Para los fines de esta Ley, se entiende por SAC el Servicio de Atención telefónica al Consumidor de las empresas, públicas o privadas, prestadoras de servicios de interés público regulados por el Estado que tengan como finalidad resolver los requerimientos de los consumidores sobre información, aclaración de dudas, reclamos, suspensión o cancelación de contratos y de servicios.

CAPITULO II

DE LA ACCESIBILIDAD DEL SERVICIO

Art. 3. Los llamados telefónicos al SAC serán gratuitos y la atención de las solicitudes y reclamos previstos en la presente Ley no tendrán costo alguno para el consumidor, los que deberán ser solventados por los sujetos obligados.

Art. 4. El SAC garantizará al consumidor, en el primer menú electrónico, las opciones de contacto con el Operador, la de reclamos y la de cancelación de contratos y servicios. Además:

- a) La opción de contactar con el Operador constará en todas las subdivisiones del menú electrónico;
- b) El consumidor no tendrá su llamado finalizado por el proveedor antes de la conclusión de la atención;
- c) El acceso inicial a la atención personalizada no estará condicionada al previo suministro de datos del consumidor;
- d) El tiempo máximo para el contacto directo con el Operador será de 60 segundos, cuando esta opción fuera seleccionada.

Art. 5. El SAC estará disponible, ininterrumpidamente, durante las veinte y cuatro horas del día y los siete días a la semana.

Art. 6. El acceso de las personas con discapacidad será garantizado por el SAC, en carácter preferencial, facultando a la empresa a arbitrar los medios necesarios para ese fin.

Art. 7. El número del SAC constará de forma clara y objetiva en todos los documentos y materiales impresos entregados al consumidor en el momento de la contratación del servicio y durante la provisión del servicio, así como en la página electrónica de la empresa en internet, y en todos los anuncios publicitarios realizados por los sujetos obligados por esta Ley.

En el caso de una empresa o grupo empresarial que oferte varios servicios conjuntamente, será garantizado al consumidor el acceso, aunque por medio de diversos números de teléfono, a un

canal único que posibilite la atención de los requerimientos relativos a cualquiera de los servicios ofrecidos.

CAPITULO III

DE LA CALIDAD DE LA ATENCION

Art. 8. El SAC obedecerá los principios de dignidad, buena fe, transparencia, eficiencia, eficacia, celeridad y cordialidad.

Art. 9. El Operador, para ejercer sus funciones en el SAC, debe ser capacitado con las habilidades técnicas y procedimentales necesarias para realizar la adecuada atención al consumidor, en lenguaje claro.

Art. 10. Exceptuados los casos de reclamos y cancelación de servicios, el SAC garantizará la transferencia inmediata al sector competente para la atención definitiva, en el caso de que el primer Operador no tenga esa atribución. Además:

- a) La transferencia de ese llamado será efectuado en un tiempo de hasta 60 segundos.
- b) En los casos de reclamos y cancelación del servicio no será admitida la transferencia del llamado, debiendo todos los Operadores poseer atribuciones para ejecutar esas funciones.
- c) El sistema informático garantizará al Operador el acceso al histórico de todos los requerimientos y reclamos del consumidor.

Art. 11. Los datos personales del consumidor serán preservados, mantenidos en sigilo y utilizados exclusivamente para los fines de la atención de acuerdo a la normativa vigente y la que se creare en materia de protección de datos de carácter personal.

Art. 12. Está vedado solicitar la repetición del requerimiento realizado por el consumidor después de su registro por el primer Operador.

Art. 13. El sistema informático debe ser programado técnicamente de modo a garantizar la agilidad en la atención, la seguridad de las informaciones y el respeto al consumidor.

Art. 14. Está vedada la realización de mensajes publicitarios durante el tiempo de espera para la atención.

CAPITULO IV

DEL SEGUIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS Y EL PROCEDIMIENTO PARA SU RESOLUCION

Art. 15. Será permitido el seguimiento por el consumidor de todos sus requerimientos por medio de un registro numérico, que le será informado al inicio de la atención.

a) Para los fines dispuestos en el encabezamiento, será utilizada secuencia numérica única para identificar a todas las atenciones.

b) El registro numérico, con fecha, hora y objeto del requerimiento, será informado al consumidor y, si por este es solicitado, enviado por correspondencia en un plazo no mayor a cinco (5) días o por medio electrónico, a criterio del consumidor.

c) Es obligatoria la conservación de las grabaciones de las llamadas efectuadas al SAC, por el plazo mínimo de noventa días, durante el cual el consumidor podrá requerir el acceso a su contenido, lo cual en ningún caso le será denegado.

d) El registro electrónico de la atención será mantenido a disposición del consumidor y de la autoridad de fiscalización y aplicación por un periodo mínimo de dos años después de la solución del requerimiento.

Art. 16. El consumidor tendrá derecho de acceso al contenido del histórico de sus requerimientos, que le será enviado, cuando solicite, en un plazo máximo de cinco días, por correspondencia o por medio electrónico a su criterio.

Art. 17. Las informaciones solicitadas por el consumidor serán suministradas inmediatamente y sus reclamos, resueltos en un plazo máximo de cinco días hábiles a contar desde el registro.

a) El consumidor será informado sobre la resolución de su requerimiento, y siempre que solicitare, le será enviado el comprobante pertinente por correspondencia o por medio electrónico, a su criterio.

b) La respuesta del proveedor será clara y objetiva y deberá abordar todos los puntos del requerimiento del consumidor.

c) Cuando el reclamo versare sobre un servicio no solicitado o cobranza indebida, el servicio y la cobranza serán suspendidos inmediatamente, salvo que el proveedor indicare el instrumento por medio del cual el servicio fue contratado y comprobar el valor efectivamente debido.

CAPITULO V

DEL PEDIDO DE CANCELACION DEL SERVICIO

Art. 18. El SAC recibirá y procesará inmediatamente el pedido de cancelación del servicio hecho por el consumidor.

a) El pedido de cancelación será permitido y asegurado al consumidor por todos los medios disponibles al igual que para la contratación del servicio.

b) Los efectos de la cancelación serán inmediatos a solicitud del consumidor, aunque su procesamiento técnico requiera de plazo, e independientemente de su cumplimiento contractual. Esto deberá constar en los contratos de suscripción a los servicios.

El comprobante de pedido de cancelación será expedido por correspondencia o por medio electrónico en un plazo máximo de cinco (5) días, a criterio del consumidor.

CAPITULO VI

DE LAS SANCIONES

Art. 19. Sin perjuicio de las sanciones establecidas en la normativa sobre defensa del consumidor, la inobservancia de las conductas descritas en esta Ley, implicará las sanciones que a criterio de la Autoridad de Aplicación y previo sumario administrativo deban ser aplicadas, y que irán desde una multa de 300 jornales mínimos diarios hasta 1.200 jornales mínimos diarios para actividades diversas no especificadas.

Cada resolución sancionatoria que dicte la Autoridad de Aplicación llevará aparejada la publicación de la misma en periódico de gran circulación por tres días consecutivos y a costa del sancionado en donde se transcribirá íntegramente la parte resolutive de la resolución mencionada.

Art. 20. Las multas aplicadas en este concepto formarán parte de los recursos propios de la Secretaría de Defensa al Consumidor y Usuario (SEDECO) de conformidad con el Art. 14 inciso f) de la Ley de la SEDECO.

CAPITULO VII

DE LAS DISPOSICIONES FINALES

Art. 20. La autoridad que garantizara la aplicación de la presente Ley, fiscalizara su cumplimiento y en su caso aplicara las sanciones por incumplimiento, será la Secretaría de Defensa al Consumidor y Usuario (SEDECO). A dichos efectos, será obligatoria la realización de auditorías externas e independientes anuales de los Sistemas de Atención al Consumidor (SAC)

6

a todas las empresas públicas y privadas sujetos de esta Ley, las que deberán ser presentadas a la SEDECO.

Art. 21. Los órganos competentes, cuando fuere necesario, dictaran normas complementarias y específicas para ejecución de lo dispuesto en esta Ley.

Art. 22. Los derechos previstos en esta Ley, no excluyen otros, concurrentes en reglamentaciones expedidas por órganos y entidades reguladoras, siempre y cuando sean más beneficiosas para el consumidor.

Art. 23. Quedan excluidos del ámbito de aplicación de la presente Ley, todas las empresas que por sus características estén comprendidas dentro de las definiciones de microempresa, pequeña empresa y mediana empresa dadas por la normativa vigente en la materia.

Art. 24. Esta Ley entra en vigor a los 180 días desde su promulgación por el Poder Ejecutivo.

Art. 25. Comuníquese al Poder Ejecutivo.

Asunción, 15 de Julio de 2013.

ECON. DERLIS OSORIO

SENADOR NACIONAL

SERVICIO DE ATENCION AL CONSUMIDOR (SAC)

EXPOSICION DE MOTIVOS

De conformidad con el artículo 38 de la Constitución Nacional, los poderes públicos deben garantizar la defensa de los intereses difusos entre los cuales se encuentra el derecho de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces los legítimos intereses económicos de los mismos. Además, el artículo 28 de la norma fundamental reconoce el derecho de las personas a recibir información veraz, responsable y ecuaníme.

En cumplimiento de este mandato constitucional, el texto de la Ley 1338⁴ de 1998 de Defensa del Consumidor y Usuario y otras leyes como la que crea la Secretaria de Defensa del Consumidor y Usuario (SEDECO) y otras, incorporan, en el ámbito de las competencias estatales, el régimen general de la protección de los consumidores y usuarios.

A pesar de estas disposiciones, que en el caso de la Ley 1338⁴ ya data de 15 años atrás, y otras más recientes, la normativa vigente no parece haber logrado el resultado perseguido. La práctica administrativa en la gestión de las quejas o reclamaciones de los consumidores y usuarios revela un creciente descontento en cuanto a la atención al cliente, sobre todo en los servicios públicos de interés económico general como ser fundamentalmente los de electricidad, agua, telefonía fija y móvil, internet, transporte de personas y otros.

Los consumidores y usuarios tienen que sufrir un verdadero calvario para que sus requerimientos, reclamaciones, quejas, aclaraciones o solicitudes de cancelación de los servicios contratados sean siquiera oídos, y con mucho más razón, resueltos favorablemente, por lo que se impone una normativa que aliviane esa pesada carga que las grandes empresas, sean públicas o privadas, trasladan a los consumidores y usuarios para el reclamos por servicios prestados deficientemente.

El servicio de atención al cliente es clave para determinar el grado de satisfacción de los consumidores y usuarios, garantizar una buena imagen de las empresas públicas y privadas de cara a la sociedad y maximizar la calidad técnica de los servicios prestados, tales como la continuidad del servicio, el cumplimiento de ofertas o los niveles de cobertura. La práctica muestra que muchas de las reclamaciones realizadas por los ciudadanos ante las autoridades administrativas de defensa del consumidor, no se presentarían si los mismos pudieran resolver satisfactoriamente las mismas ante

servicios de atención al cliente de los mencionados prestadores de servicios de interés público económico, si éstos resultaren más eficaces y eficientes.

Personal en muchas ocasiones escasamente formado, que da información diversa e incluso discrepante, que no se identifica o facilita números o claves identificativos de registro para dar seguimiento a los reclamos, el corte de las llamadas de reclamo, el desinterés en la atención al consumidor o usuario por parte de los prestadores fundamentalmente en el sector de las empresas públicas, entre otros, constituyen el día a día por el que deben pasar los ciudadanos insatisfechos con los servicios públicos sean estos prestados por empresas de derecho privado o público, generando una frustración que en muchos casos hace que abandonen los reclamos por cansancio fortaleciéndose de esa manera la cultura (o subcultura) del mal servicio.

En función de estas consideraciones, y con el objetivo fundamental de mejorar la protección de los consumidores y usuarios, por medio de esta ley se procede a establecer unos parámetros mínimos de calidad que obligatoriamente deberán cumplir los servicios de atención al consumidor de los sujetos obligados.

Esta ley se estructura en siete capítulos que agrupan un total de 25 artículos. El capítulo I de la ley está dedicado al objeto de la ley y ámbito de aplicación con una serie de definiciones de los términos principales que se utilizan en la normativa.

El capítulo II se refiere a la accesibilidad del servicio y se establecen condiciones mínimas que deben cumplir las prestadoras de los servicios que se ven afectados dentro del ámbito de la ley en lo que se refiere a la gratuidad del servicio de atención al consumidor (SAC), tiempos de respuesta, disponibilidad del SAC con una especial referencia a los consumidores con capacidades especiales.

En el capítulo III se aborda la calidad del servicio y se garantiza una atención de acuerdo con los principios de dignidad, buena fe, transparencia, eficiencia, eficacia, celeridad y cordialidad, así como también la preparación que deben tener los operadores y la configuración del menú telefónico electrónico para garantizar estándares mínimos de calidad de la atención. Se hace una especial referencia en cuanto al tratamiento de los datos de carácter personal de los usuarios del servicio de atención al consumidor (SAC).

El capítulo IV se ocupa de los requerimientos en sí mismos (reclamos, aclaración de dudas, solicitud de información, y otros), la atención de los mismos, su seguimiento y el procedimiento para la resolución de los mismos.

El capítulo V hace especial referencia a la solicitud de cancelación de los servicios contratados por los consumidores y usuarios, aspectos a veces de difícil cumplimiento que conlleva a una frustración del consumidor. Con este procedimiento se intenta

evitar un largo y tortuoso proceso burocrático para conseguir la cancelación de los servicios equiparándolo al mismo nivel de la facilidad que en muchos casos existe para contratarlos.

En el capítulo VI se establecen las sanciones en caso de incumplimiento de la ley. Consideramos que una normativa que exija el cumplimiento de conductas por parte de las empresas prestadoras que no tenga un régimen sancionatorio sería pura retórica legislativa sin posibilidad de cumplimiento real y efectivo.

Por último, el capítulo VII hace referencia a una disposiciones finales de no menor importancia, como la atribución a la autoridad de aplicación, la exclusión en el ámbito de aplicación a las micro, pequeñas y medianas empresas y el plazo para la entrada en vigor de la ley, dando un tiempo prudencial a los sujetos obligados para que implementen o adecuen sus sistemas de atención al consumidor para el cumplimiento de los estándares mínimos requeridos por la ley.



$\frac{10}{10}$