FUNDAMENTOS

El presente proyecto de Ley, establece un sistema de protección para los usuarios de servicios telefónicos –telefonía móvil y fija- contra los abusos en los procedimientos de contacto realizados con fines de promoción, publicidad o propuesta de acceso a bienes o servicios de cualquier naturaleza y por cualquier título que fuere.

A tal fin, se propone la creación del "Registro de Bloqueo de Comunicaciones no deseadas", en el cual pueden inscribirse todos los usuarios de servicios telefónicos que manifiesten su voluntad de no ser objeto de llamadas no consentidas que tengan como finalidad la oferta o promoción de bienes y servicios.

También se dejan establecidas tres situaciones en las cuales el usuario, a pesar de encontrarse inscripto en el registro, aún podrá recibir ofertas o promociones de bienes o servicios telefónicamente: cuando entre la empresa que realiza la oferta o promoción, y el usuario ya exista un contrato que los vincule comercialmente, o el usuario haya expresamente aceptado recibir ofertas telefónicamente y lo haya hecho a través de una manifestación previa e inequívoca, por escrito o de otro modo equiparable; o sean hechas por organizaciones sin fines de lucro, o en nombre de éstas y no tengan objetivos comerciales o publicitarios.

Se prevé que el usuario podrá requerir que la línea sea bloqueada en forma absoluta para cualquier tipo de bienes o servicios ofrecidos o promocionados por vía telefónica, o indicar específicamente respecto de cuales rubros no desea ser molestado (Ej. Bancos/Servicios financieros, Seguros, Telefonía fija o telefonía móvil, Automotores, Electrodomésticos, Medicina Prepaga, Internet, etc.).

Se determina la implementación del procedimiento de inscripción en el registro ágil, rápido y sencillo, y absolutamente gratuito.

Para que el sistema de protección que se propone a través del proyecto resulte eficaz, es de suma importancia la actitud responsable de los usuarios que, no deseando ser molestado telefónicamente, se inscriba en el Registro y denuncie a aquellas empresas que en su accionar, exceden el marco previsto en la normativa.

Para ello es vital que el usuario que, habiéndose inscripto en el registro, reciba alguna llamada de este tipo, recabe la mayor cantidad de datos posibles respecto

de la empresa que realiza la llamada, como el nombre de la empresa o para qué empresa está realizando las llamadas, los datos del operador que se comunica, el bien o servicio que le ofrecen y, de ser posible, también un número telefónico de contacto.

De este modo, la empresa que no respete las previsiones de la ley podrá ser sancionada, logrando que el registro funcione y que las empresas cumplan con sus obligaciones legales y no molesten a quienes no desean ser molestados.

Por ello:

Autora: Ángela Ana Vicidomini.

Legislatura de la Provincia
de Río Negro

LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
SANCIONA CON FUERZA DE
L E Y

Artículo 1°.- Objeto. La presente ley establece un sistema de protección para los usuarios de servicios telefónicos contra los posibles abusos en los procedimientos de contacto realizados mediante el uso de telemarketing, cuya finalidad sea la de publicitar, ofertar, vender, regalar o proponer el acceso a bienes o servicios de cualquier naturaleza y por cualquier título que fuere.

Artículo 2°.- Definiciones. A los fines de la presente ley se entiende por:

a) Usuario de servicios telefónicos: todo usuario de los servicios de telefonía en cualquiera de sus modalidades, incluyendo los servicios básicos de telefonía fija, los servicios de telefonía móvil (STM), los servicios de radiocomunicaciones móvil celular (SRMC), los servicios de comunicaciones personales (PCS) - unificados bajo la denominación servicio de comunicaciones móviles (SCM)-, los servicios de voz sobre IP o cualquier otro tipo de servicio tecnológico similar creado o a crearse, excluyendo los de uso comercial.

b) Telemarketing: actividad de promoción o venta de bienes o servicios a potenciales consumidores o usuarios mediante comunicaciones telefónicas, tanto a través de llamadas como de mensajes de texto y todo otro tipo de comunicación que se realice a través de todo tipo de tecnología telefónica fija o móvil.

c) Datos personales: información de cualquier tipo referida a personas físicas o de existencia ideal, determinadas o determinables, almacenada en forma numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otra manera.

Artículo 3°.- Registro. Créase en el ámbito de la Provincia de Río Negro el "Registro de Bloqueo de Comunicaciones No Deseadas" en el que podrán inscribirse todas aquellas personas que manifiesten su voluntad de no ser objeto de las llamadas

no consentidas y requieran la protección contra los procedimientos de contacto telefónico regulados en la presente ley.

Artículo 4°.- Inscripción. Puede inscribirse en el Registro de Bloqueo de Llamadas No Deseadas toda persona titular de un servicio telefónico que manifieste su decisión de no ser contactado por vía de telemarketing para recibir llamadas no consentidas reguladas en la presente ley. El interesado al momento de manifestar su decisión puede optar entre bloquear, en forma absoluta, el acceso a su línea telefónica, o bien, sólo discriminar aquellos rubros sobre los cuales no desea recibir promociones. La autoridad de aplicación debe implementar mecanismos que faciliten al usuario la individualización y tacha de los rubros indeseados. Debe incorporar al solicitante en el banco de datos respectivo, dentro de las veinticuatro (24) horas de formulada la solicitud.

Artículo 5°.- Requisitos. Para formalizar la inscripción en el Registro de Bloqueo de Llamadas No Deseadas el solicitante debe consignar el número de teléfono que corresponde a la línea de la que es titular. Si posee dos (2) o más líneas telefónicas, debe registrar cada una por separado. La inscripción en el Registro es gratuita y subsiste mientras el interesado no manifieste su voluntad en contrario.

Artículo 6°.- Medios para la inscripción. La autoridad de aplicación debe habilitar diversos medios gratuitos para la inscripción, la baja y/o la modificación en el Registro de Bloqueo de Llamadas No Deseadas; permitiendo su realización indistintamente tanto en forma personal, como por medios informáticos, telefónicos o postales de fácil comprensión para el usuario, que resulten sencillos, rápidos y eficaces; todos los cuales deben garantizar la autenticidad de esas operaciones, conforme a lo que disponga la reglamentación de la presente ley.

Artículo 7°.- Cancelación de la inscripción. Los inscriptos en el Registro de Bloqueo de Llamadas No Deseadas pueden solicitar la cancelación o baja de su inscripción en cualquier momento.

Artículo 8°.- Prohibición de llamadas no consentidas. Excepciones. Queda expresamente prohibido utilizar el procedimiento de telemarketing en el ámbito de la Provincia, respecto de las personas que así lo hayan formalizado mediante su inscripción en el Registro de Bloqueo de Llamadas No Deseadas; a excepción de que dichas llamadas:

a) Se hubieran consentido a través de una manifestación previa e inequívoca, por medio escrito u otro equiparable, de acuerdo a las circunstancias.

b) Sean realizadas por empresas u organizaciones con las que el usuario haya establecido una relación comercial.

c) Sean hechas por organizaciones sin fines de lucro o en nombre de éstas y no tengan objetivos comerciales o publicitarios.

El incumplimiento de lo dispuesto en este artículo acarrea la aplicación de las sanciones establecidas en la presente ley.

Artículo 9°.- Plazos de notificación. Las empresas que pretendan utilizar el sistema de telemarketing para realizar las llamadas a las que se refiere la presente ley en el ámbito de la provincia, deben notificarse de las inscripciones asentadas en el Registro de Bloqueo de Llamadas No Deseadas dentro de los treinta (30) días contados a partir de su habilitación. En lo sucesivo deben notificarse cada treinta (30) días de las altas y bajas producidas en dicho registro.

Artículo 10.- Autoridad de aplicación. La Dirección General de Comercio Interior, dependiente del Ministerio de Economía de la Provincia de Río Negro en su carácter de autoridad de aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor 24240 o el organismo que en el futuro la sustituya, es la Autoridad de Aplicación de la presente ley.

Artículo 11.- Autoridad de aplicación. Funciones. Corresponde a la autoridad de aplicación:

a) Dictar las normas reglamentarias que sean necesarias para el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta ley.

b) Llevar el Registro a que se refiere esta ley, el que debe estar a disposición de los interesados por medios digitales.

c) Controlar la observancia de esta norma, a cuyo efecto debe solicitar autorización judicial para acceder a locales, documentación, equipos o programas de tratamiento de datos personales, a fin de verificar posibles infracciones.

d) Solicitar información a las entidades públicas y privadas, las que deben proporcionarla de inmediato. Especialmente se encuentra facultada a solicitar a las

empresas prestadoras de servicios telefónicos la información necesaria que estime pertinente a los fines de la aplicabilidad de esta ley.

e) Recibir las denuncias por incumplimientos a la presente ley y a su reglamentación e imponer las sanciones administrativas que correspondan.

f) Crear un registro de infractores, de acceso público y gratuito, donde se deben publicar las sanciones que aplique a quienes infrinjan las disposiciones de la presente ley.

g) Asistir y asesorar a las personas que lo requieran acerca de los alcances de esta norma y de los medios legales de que disponen para la defensa de los derechos que ésta garantiza.

Artículo 12.- Sanciones. La inobservancia a las restricciones impuestas por la presente Ley será sancionada con:

a) Multa de entre dos (2) y cien (100) veces el importe equivalente a un Salario Mínimo, Vital y Móvil vigente a la fecha de aplicación de la sanción;

b) Clausura del establecimiento o suspensión del servicio objeto de la infracción por un plazo de hasta treinta (30) días;

c) Suspensión de hasta cinco (5) años en el Registro de Proveedores de la provincia,

d) Pérdida de concesiones, regímenes impositivos o crediticios especiales, privilegios o cualquier otro beneficio de que gozare el sujeto infractor.

e) En caso de reincidencia los máximos previstos en los incisos precedentes pueden llegar a duplicarse.

La autoridad de aplicación, previo análisis de las circunstancias de tiempo, modo y lugar y atendiendo los antecedentes del infractor, ponderará la sanción a aplicar.

Artículo 13.- Procedimiento sancionatorio. La autoridad de aplicación establecerá por vía reglamentaria el procedimiento administrativo para la aplicación de las sanciones por incumplimiento a las prescripciones de la presente ley, garantizando la eficacia y eficiencia del mismo.

Las sanciones se aplicarán -previo reclamo del usuario inscripto en el Registro de Bloqueo de Llamadas No Deseadas- sin que sea necesaria la etapa conciliatoria. El

reclamo puede hacerse personalmente o utilizando medios informáticos, telefónicos o postales, de manera rápida y sencilla.

Artículo 14.- Responsabilidad solidaria. Son solidariamente responsables por la violación a las disposiciones de la presente ley, tanto la empresa de telemarketing que realice la llamada no consentida como la empresa oferente de los bienes o servicios que generaron la infracción.

Artículo 15.- Línea gratuita. La autoridad de aplicación debe garantizar la implementación y funcionamiento de una línea gratuita de atención permanente, a la cual podrán recurrir los ciudadanos para su inscripción, renovación, baja, asesoramiento, denuncias o requerimiento de intervención.

Artículo 16.- Reglamentación. El Poder Ejecutivo Provincial debe reglamentar la presente ley dentro de los noventa (90) días contados a partir de su publicación.

Artículo 17.- Autorización. autorizase al Poder Ejecutivo a incluir o modificar las partidas para la atención de los gastos que la aplicación de esta ley demande.

Artículo 18.- De forma.