FUNDAMENTOS

El telemercado o telemarketing es una actividad que permite un contacto instantáneo entre proveedor y consumidor, entre sus objetivos se encuentra el disminuir gastos de venta al remplazar las visitas personales por llamadas telefónicas; incrementa las utilidades por concepto de ventas al reducir los costos y al aumentar los volúmenes de venta, ya que se puede cubrir un mercado más grande; promociona servicios y extiende la fuerza de ventas con costos mínimos (abaratando el precio del transporte en distancias grandes); entre otras ventajas.

Pero, sin dudas, lo que es una ventaja empresarial repercute en los potenciales clientes de las empresas, desde la molestia permanente de la recepción de estas llamadas y mas aun cuando este sistema de ventas se hace de manera masiva, via grabaciones publicitadas telefónicamente o mensajes de textos enviados a celulares en lo que conocemos como "spam telefónico".

Es evidente que un usuario de empresas telefónicas esta expuesto a este tipo de ventas y promociones que no solicito y que incuso, no desea y que compulsivamente, las empresas que brindan un servicio telefónico, obligan a sus clientes a recibir información en horas inconvenientes y con contenidos que no es del interés del usuario.

Esta claro, como se ha dicho, que el telemarketing es una herramienta que el empresariado utiliza y que le ha dado grandes resultados, pero mas allá de esto se debe considerar y debe primar el derecho del usuario (consumidor que muchas veces se siente acosado) a no ser interrumpido en su descanso o su actividad habitual y que considera a este sistema "una molestia".

Frente a esta problemática, es que parece fundamental proteger el derecho a la privacidad del consumidor y crear una herramienta en respuesta a las múltiples quejas y denuncias reiteradas de usuarios de la telefonía fija y móvil.

La ley nacional n° 25326 en su articulo 27 (Archivos, registros o bancos de datos con fines de publicidad), inciso 3; expresa que "El titular podrá en cualquier momento solicitar el retiro o bloqueo de su nombre de los bancos de datos a los que se refiere el presente artículo", con ello podemos definir que cualquier usuario está contenido en dicha ley y que la presentación Grupal no contradice ninguna normativa vigente.

La ciudad de La Plata por intermedio de su Concejo Deliberante Municipal ya posee una Ordenanza en este sentido y en el mes de Mayo de este año fue aprobado el expediente 51146, presentado en el mes de junio de 2010, creando el Registro de privacidad telefónica. Esto y a pesar de tener órbita municipal, genera un precedente legislativo muy importante en la materia que pone coto a la intromisión de la vida de miles de personas que no solicitan envíos permanentes de promociones y publicidades por parte de las empresas prestatarias del servicio de comunicación telefónico.

La Provincia de Río Negro no tiene legislación referida al tema; ya que la ley de Defensa al Consumidor (ley D nº 4139), cuya Autoridad de aplicación es la Dirección General de Comercio Interior, solo contempla el Procedimiento Administrativo para la Defensa de los Derechos del Consumidor y del Usuario de la Provincia de Río Negro.

Por ello:

Autor: Facundo Manuel López.

Legislatura de la Provincia
de Río Negro

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

Artículo 1°.- Crease el Registro Provincial de Privacidad Telefónica (RPPT), al que podrán acceder todos los usuarios del sistema telefónico, incluidos como clientes de las Empresas que brindan servicios de Telefonía Fija y Móvil en el territorio de la Provincia de Río Negro.

Artículo 2°.- Podrán inscribirse de manera voluntaria, en el Registro Provincial de Privacidad Telefónica, aquellas personas que sean titulares de líneas telefónicas, acrediten domicilio en la provincia y que constaten ser usuarios de las Empresas mencionadas en el artículo 1° de la presente ley por medio de la factura de pago del servicio denunciado.

Artículo 3°.- La inscripción deberá realizarse en las dependencias provinciales que determine la Autoridad de Aplicación de la presente norma, pudiendo esta realizar convenios con municipios u otros para comodidad del beneficiario.

Artículo 4°.- Los inscriptos en el RPPT, gozaran del beneficio de:

a) No recibir publicidad y/o promociones de manera masiva.

b) La Empresas de telefonía móvil o fija no los incluirán en su base de datos para enviarles grabaciones, mensajes de voz o de texto u otro tipo de envío telefónico.

Artículo 5°.- Será autoridad de aplicación de la presente ley la Dirección General de Comercio Interior de la provincia de Río Negro o el organismo que la sustituya en el futuro.

Artículo 6°.- La autoridad de aplicación darán a conocer el RPPT a las Empresas de telefonía bimestralmente y las mismas tendrán un plazo no mayor a los treinta (30) días corridos, desde la fecha de entrega, para excluir a los usuarios (inscriptos en el RPPT) de sus bancos de datos.

Artículo 7°.- En caso de constatarse incumplimiento a lo establecido en el artículo anterior, la autoridad de aplicación aplicará a las empresas una multa que se establecerá en la reglamentación de la presente norma.

Artículo 8°.- La autoridad de aplicación deberá reglamentar la presente ley en un plazo no mayor a los 60 días posteriores a su publicación en el boletín oficial.

Artículo 9°.- De forma.