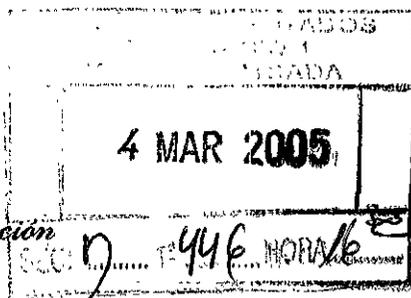




H. Cámara de Diputados de la Nación



Islas Malvinas, Georgias del Sur
Sandwich del Sur y Argentina

PROYECTO DE LEY

*El Senado y la Honorable Cámara de Diputados de la Nación,
reunidas en Congreso, etc. sancionan con fuerza de*

Ley

Artículo 1°. – **Objeto.** La presente Ley tiene por objeto la protección de los usuarios de servicios telefónicos respecto del abuso del procedimiento de contacto, publicidad y ventas a través del servicio telefónico (“Telemarketing”).

Artículo 2°. – **Definiciones.** A los fines de la presente Ley, entiéndese por:

- a) “Venta telefónica” o “Telemarketing” cualquier comunicación telefónica en la cual un agente de ventas intente vender bienes o servicios a un potencial consumidor que no solicitó la llamada o manifestó previamente su interés expreso en comprar, invertir en, u obtener información sobre, los bienes o servicios que le son ofrecidos.
- b) “Centros de Llamadas” o “Call Centers” las organizaciones, unidades o dependencias de organizaciones, con o sin fines de lucro, públicas o privadas, que reciban o realicen grandes volúmenes de llamadas a usuarios de servicios telefónicos, con cualquier objeto o finalidad.

Artículo 3°. – **Autoridad de Aplicación.** Será autoridad de aplicación de la presente Ley la Secretaría de Industria y Comercio del Ministerio de Economía de la Nación, o el organismo encargado de la aplicación de la Ley 24.240. Los gobiernos provinciales y de la Ciudad de Buenos Aires que adhieran a la presente Ley, actuarán



como autoridades locales de aplicación ejerciendo el control y vigilancia sobre el cumplimiento de la presente ley y sus normas reglamentarias.

Artículo 4º. – Registro Nacional de Centros de Llamadas. Créase, en el ámbito del Ministerio de Planificación, Inversión Pública y Servicios, Secretaría de Telecomunicaciones, el Registro Nacional de Centros de Llamadas (RNCLL), que tendrá como funciones:

- a) Elaborar y mantener un registro de todos los Centros de Llamadas que funcionen en el territorio de la República Argentina, incluyendo datos societarios, datos de su finalidad u objeto, número de líneas telefónicas afectadas, personal afectado, direcciones y teléfonos de contacto, y cualquier otra información relevante. Este registro deberá ser publicado para posibilitar su consulta pública a través de Internet o los medios que se consideren pertinentes.
- b) Elaborar y mantener un registro de los encargados, responsables, empleados o cualquier tipo de agentes de los Centros de Llamadas registrados, incluyendo información de nombre y apellido, DNI, CUIT/CUIL, condición laboral o tipo de relación con el Centro de Llamado en el que operan, y cualquier otra información relevante. Este registro deberá ser publicado para posibilitar su consulta pública a través de Internet o los medios que se consideren pertinentes.
- c) Elaborar y mantener un Registro de Protección de Llamadas (RPLL) para los usuarios de servicios telefónicos que manifiesten su voluntad de no ser contactados por Centros de Llamados a menos que lo soliciten expresamente. Este registro deberá ser accesible a través de medios informáticos a todos los Centros de Llamadas registrados en el RNCLL.



Artículo 5°. – **Obligatoriedad de inscripción en el RNCLL.** Todos los Centros de Llamadas que operen en el territorio nacional deberán inscribirse en el RNCLL como condición previa a su habilitación para funcionar, y actualizar sus datos regularmente en los términos que fije la reglamentación de la presente Ley.

Artículo 6°. – **Protección del usuario de servicio telefónico.** Las comunicaciones realizadas desde los Centros de Llamados deberán cumplir con las siguientes normas:

- a) Brindar amablemente información clara y veraz sobre la identidad real del agente que establece la comunicación con el usuario, y en representación de qué organización lo hace.
- b) Brindar amablemente información clara sobre el propósito de la llamada, y definir rápidamente si el mismo es la venta de un bien o servicio (telemárketing).
- c) Brindar amablemente información clara sobre la naturaleza de los bienes o servicios ofrecidos, según el caso.

Artículo 7°. – **Registro de Protección de Llamadas.** Todos los usuarios de servicio telefónico que no deseen ser contactados por Centros de Llamados, podrán inscribirse en el Registro de Protección de Llamadas (RPLL). La inscripción en el registro, así como la baja del mismo, deberán ser posibles por medios eficaces, de uso rápido y sencillos, informáticos, telefónicos y/o postales, de acuerdo a lo que disponga la reglamentación de la presente Ley.

Artículo 8°. – **Obligatoriedad de respeto del RPLL.** Con su inscripción en el RNCLL, los Centros de Llamadas que operen en el territorio nacional aceptarán no realizar llamadas a los usuarios inscriptos en el RPLL, a menos que así lo soliciten, excepcionalmente,



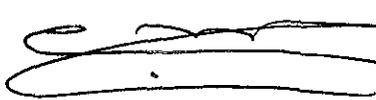
por un motivo puntual. El incumplimiento de este artículo los hará pasibles de las sanciones establecidas en la presente Ley.

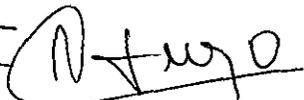
Artículo 9º. – Información y cruce de datos de Centros de Llamadas operativos. La autoridad de aplicación coordinará con las empresas de servicios de telefonía, en los términos que fije la reglamentación de la presente Ley, la vía adecuada para mantener información actualizada sobre Centros de Llamados operativos que no cumplan con el requisito de inscripción en el RNCLL o falseen datos relevantes.

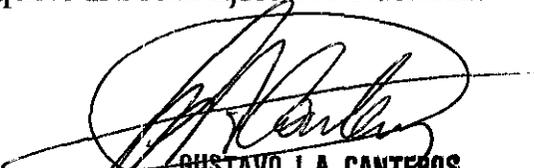
Artículo 10º. – Incumplimientos, multas e inhabilitación. Los Centros de Llamados que no cumplan con las disposiciones de la presente Ley, podrán ser objeto de sanciones y acciones de acuerdo a lo estipulado en los Caps. XII y XIII, Arts. 45 a 54 de la Ley 24.240, sin perjuicio de lo cual la Autoridad de Aplicación podrá establecer multas y/o inhabilitación para funcionar a los Centros de Llamadas que incurran en incumplimientos, conforme se disponga en la reglamentación de la presente Ley.

Artículo 11º. – Disposiciones transitorias. El Poder Ejecutivo Nacional implementará el RNCLL dentro de los 60 días corridos a partir de la sanción de la presente Ley. Los Centros de Llamadas que operen en el territorio nacional deberán inscribirse en el RNCLL en un plazo no mayor a los 120 días corridos contados a partir de la publicación de la presente Ley en el Boletín Oficial. El incumplimiento de la inscripción los hará pasibles de las sanciones establecidas en la presente Ley.

Artículo 12º. – Comuníquese al Poder Ejecutivo Nacional.


CARLOS GUILLERMO MACCHI
DIPUTADO DE LA NACION


CECILIA L. DE GONZALEZ CABAÑAS
DIPUTADA NACIONAL


GUSTAVO J. A. CANTEROS
DIPUTADO DE LA NACION