

**RESOLUCION S.Com. 316/18**  
**Buenos Aires, 22 de mayo de 2018**  
**B.O.: 28/5/18**  
**Vigencia: 27/7/18**

Defensa del consumidor. **Ley 24.240**. Baja de servicios. Base de datos. Servicios de atención al consumidor. Sanciones.

**Baja de servicios**

**Art. 1** – Establécese que los proveedores de servicios que posean páginas web y cuya actividad económica se encuentra enumerada en el anexo que, como “IF-2018-22202215-APN-DNDC#MP”, forma parte integrante de la presente resolución, deberán tener, a simple vista y en el primer acceso, el link mediante el cual el consumidor podrá solicitar la baja del servicio contratado, en los términos del art. 10 ter de la Ley 24.240.

**Base de datos**

**Art. 2** – Determinábase la obligatoriedad a los proveedores de servicios que posean formas de contratación por vía telefónica, electrónica o por cualquier otro medio similar, de constituir una base de datos que deberá contener la siguiente información:

- a) Datos de identidad del usuario.
- b) Número de cliente.
- c) Fecha de contratación del servicio y medio por el que se efectuó.
- d) Fecha y hora en la que se solicitó la baja del servicio y medio por el que se efectuó.
- e) Asignación de código de rescisión.
- f) Modo en el que concluyó el trámite, incluso en los casos en los que el consumidor decida continuar con la contratación.

La registración deberá estar a disposición de la autoridad de aplicación de la Ley 24.240 para su fiscalización.

A partir de la solicitud de rescisión, el proveedor de servicios dentro de las veinticuatro horas y por el mismo medio telefónico o electrónico, deberá informar al consumidor el número de código de identificación de la baja.

Las pautas establecidas en el presente artículo no obstan a las previsiones estipuladas en la Ley 24.240 y en el Código Civil y Comercial de la Nación.

**Servicios de atención al consumidor**

**Art. 3** – Las empresas proveedoras de bienes y servicios, a excepción de las micro, pequeñas y medianas empresas conforme los términos de la Ley 25.300 que brinden atención telefónica o por cualquier medio informático a los usuarios, deberán establecer un horario de atención de consultas y/o reclamos que no puede ser inferior a los días y horarios en que operen comercialmente. Cuando los proveedores

brindaren el servicio de atención a los usuarios en forma exclusivamente telefónica y/o electrónica, el horario de atención no podrá ser inferior a ocho horas por día, en días hábiles, de lunes a viernes.

Los proveedores deberán informar en sus páginas web y en todos sus puntos de atención al usuario, el número telefónico o sitio electrónico para la formulación de consultas y/o reclamos; debiéndose indicar en tal información el área responsable del servicio de atención al cliente.

#### **Sanciones**

**Art. 4** – El incumplimiento a lo establecido en la presente resolución será sancionado conforme las previsiones de la Ley 24.240.

**Art. 5** – Delégase en la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor, dependiente de la Secretaría de Comercio del Ministerio de Producción, la facultad de incluir progresivamente nuevos rubros de proveedores ampliando el anexo de la presente medida.

**Art. 6** – Con relación a lo previsto en el art. 3 de la presente resolución, invítase a las micro, pequeñas y medianas empresas proveedoras de bienes y servicios a que adhieran a las previsiones de la presente norma, incorporándola dentro de sus prácticas comerciales.

**Art. 7** – Establécese un plazo de sesenta días corridos contados a partir de la publicación en el Boletín Oficial, para la entrada en vigencia de la presente medida.

**Art. 8** – De forma.

#### **ANEXO - Actividades económicas**

- Servicios de telefonía fija.
- Servicios de telefonía móvil.
- Servicios de acceso a Internet.
- Servicios de radiodifusión por suscripción.