

Los call centers bajo la lupa del congreso

26 de octubre de 2022

Actualmente existen diversos proyectos de ley que buscan regular la atención personal como medio de atención a los consumidores en los canales automatizados (WhatsApp, llamadas telefónicas, chatbots, etc.) y el uso de call centers para la promoción de productos y servicios. A continuación, detallamos los aspectos más relevantes de estos proyectos de ley:

I. La atención personal como primera opción

A través de los proyectos de ley 1217/2021-CR, 1221/2021-CR y 3029/2022-CR se busca incorporar el literal l) en el numeral 1.1. del artículo 1 de la Ley 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor (“Código de Consumo”), estableciendo lo siguiente:

“Artículo 1.-Derechos de los Consumidores

1.1 En los términos establecidos por el presente código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

[...]

l) Derecho a contar con opción o alternativa de atención personal cuando el proveedor ofrezca al público cualquier sistema de atención automatizada asistido por inteligencia artificial o asistente digital.”

Con esta incorporación, los proveedores que empleen canales automatizados deberán tener en consideración lo siguiente:

- Ante el contacto con los consumidores deberán proporcionar la **alternativa** de tener una atención con personas físicas o una atención con el sistema automatizado.
- La atención con personas físicas es la **primera opción** que deben brindar los proveedores a los consumidores.

Actualmente, la autógrafa de estos proyectos de ley acumulados ha sido remitida al Poder Ejecutivo, quien tiene plazo hasta el 8 de noviembre de 2022 para observarla o aprobarla.

II. La prohibición de uso de call centers para promocionar productos y servicios

A través del proyecto de ley 2942/2022-CR se busca modificar el literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 del Código de Consumo, ello a efectos de **prohibir** el uso de **call centers** para promover los productos o servicios de los proveedores. Así, se desprende de este proyecto de ley que **excepcionalmente** los proveedores solo podrán enviar publicidad cuando los propios consumidores lo soliciten, brindando su consentimiento informado, expreso e inequívoco.

En caso los proveedores no cuenten con el consentimiento de los consumidores podrán encontrarse expuesto a lo siguiente:

- Esta conducta será considerada como una infracción muy grave, sancionable con multas de hasta 450 UIT.
- El contacto con consumidores considerados vulnerables (por ejemplo, niños, adultos mayores, personas con discapacidad, etc) se considerará como un agravante al momento de graduar una posible sanción.
- La carga de la prueba recaerá en el proveedor, quien deberá acreditar contar con el consentimiento del consumidor.
- La Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales también podrá iniciar un procedimiento de fiscalización contra los proveedores, en el marco de sus competencias.

III. El retorno del “Gracias No Insista”

A través del proyecto de Ley 3131/2022-CR se busca modificar el literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 del Código de Consumo a efectos de restablecer la anterior lista denominada “Gracias No Insista”. En específico, se establece la prohibición, entre otros, de contactar a los consumidores registrados en una lista implementada por el INDECOPI para la promoción de productos, servicios e, incluso, para cobranzas de pago por parte de los proveedores.

Adicionalmente, este proyecto de ley establece lo siguiente:

- Prohíbe el uso de contestadoras robóticas como medio de atención al cliente.
- Los *call centers* o robóticas deben ser autorizados por la Dirección General de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales.

Los proyectos de ley 2942/2022-CR y 3131/2022-CR se encuentran actualmente ante la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Congreso de la República para su respectiva evaluación y dictamen.

Carlos Patrón

Socio
cap@prcp.com.pe

Julia Loret De Mola

Socia
jld@prcp.com.pe

David Kuroiwa

Asociado Principal
dkh@prcp.com.pe

Ana Lucía Figueroa

Asociada
afd@prcp.com.pe

ESCUCHA NUESTROS
PODCASTS



VISITA NUESTRO
BLOG