

Defensa del Consumidor: nueva legislación para fortalecer el trato digno

08/05/2022



Se trata de una resolución que define criterios más claros para brindar una atención más adecuada a los consumidores y usuarios de todo el país.

La Dirección de Defensa del Consumidor (DDC) informa a la comunidad que entró en vigencia la resolución 425/2022 de la Secretaría de Comercio Interior, norma que establece determinados criterios para los servicios de atención al consumidor de ciertos proveedores.

Recordemos que la denominada “relación de consumo” no concluye luego de la compra de un producto o contratación de un servicio, sino que continúa en la etapa poscontractual (posterior a la recepción del bien o uso de la cosa), donde algunas veces se observan también vulneraciones en los

derechos del consumidor.

Por esto, es importante que se fortalezca el trato digno en la atención, tanto al inicio de la relación de consumo que vincula al consumidor o usuario con el comercio, empresa o entidad, como así también durante y después de haberse comercializado un producto o brindado un servicio, no solo para resguardar los intereses del cliente, sino para cuidarlo y fidelizar su compra.

¿Qué otros aspectos se consideran en la nueva resolución?

La mencionada resolución, establece que “en las comunicaciones por presuntas deudas que se realicen por medios postales, telefónicos, electrónicos, fax, mensaje de texto, mensaje de voz o similares, deberá informarse a las y los consumidores de manera detallada, adecuada y suficiente todo lo relacionado con la deuda que se le reclama”.

Asimismo, la norma le exige al reclamante de la presunta deuda que, a “solicitud del presunto deudor y cuando la deuda reclamada sea inexistente”, le extienda a este/a un certificado de ‘libre deuda’ en un plazo de 24 horas.

En otro orden, la Resolución 425/2022 define que “quedan prohibidas las siguientes prácticas en las relaciones de consumo por considerarse abusivas” como por ejemplo:

- Reclamar el pago de una deuda bajo apercibimiento de comunicarse con el empleador o con cualquier otra persona ajena a la relación de consumo.
- Efectuar comunicaciones telefónicas desde teléfonos o centrales telefónicas que oculten el número telefónico desde el cual se realizan o con costo.
- Publicar en establecimientos comerciales, páginas de internet o redes sociales o difundir a través de los medios de comunicación nóminas de deudores y requerimientos de pago sin mediar orden judicial.

Cabe mencionar que la presente resolución regirá plenamente en tres meses, contados a partir del 3 de mayo, fecha de su publicación en el Boletín Oficial de la República Argentina.

Para consultar esta nueva resolución, ingresar [acá](#).