Honorable Cámara de Senadores

Provincia de Corrientes

PROYECTO DE LEY

RÉGIMEN PROVINCIAL DE TRANSPARENCIA EN LA ATENCIÓN AUTOMATIZADA Y GARANTÍA DE ATENCIÓN HUMANA AL CONSUMIDOR

INICIADOR: Senadora Carballo, María Carlota

OBJETO: La presente ley tiene por objeto establecer un marco provincial de **transparencia, información, accesibilidad y protección de los derechos de los consumidores y usuarios** frente al uso de sistemas automatizados y herramientas de Inteligencia Artificial en la atención al consumidor.

A tal fin, garantiza que estas tecnologías no menoscaben los derechos de los consumidores, asegurando información clara sobre el carácter automatizado de los canales de atención, el acceso efectivo a una persona humana y condiciones de accesibilidad adecuadas para quienes se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

Asimismo, procura prevenir prácticas que dificulten el ejercicio de los derechos de los consumidores y promover un uso responsable y transparente de la Inteligencia Artificial en la atención al consumidor.

FUNDAMENTOS

La transformación tecnológica de los últimos años ha modificado sustancialmente la manera en que las personas adquieren bienes y servicios, realizan trámites, formulan reclamos y se vinculan con proveedores. La incorporación de sistemas automatizados, asistentes virtuales, chatbots y herramientas de inteligencia

artificial en los canales de atención constituye una realidad creciente en las relaciones de consumo.

Estas herramientas pueden aportar beneficios significativos en términos de rapidez, disponibilidad y eficiencia. Sin embargo, su utilización no debería traducirse en una disminución de los derechos que el consumidor posee frente al proveedor ni en la imposibilidad de acceder a una respuesta efectiva cuando el sistema automatizado no logra resolver una situación concreta.

En este contexto, resulta necesario establecer reglas que permitan compatibilizar la innovación tecnológica con los principios que rigen las relaciones de consumo, particularmente el derecho a recibir un trato digno y equitativo, información adecuada y veraz y mecanismos efectivos para formular consultas, reclamos y solicitudes.

El artículo 42 de la Constitución Nacional reconoce expresamente los derechos de los consumidores y usuarios a la protección de sus intereses económicos, a una información adecuada y veraz y a condiciones de trato equitativo y digno. Asimismo, la Ley Nacional Nº 24.240 de Defensa del Consumidor, en especial su artículo 8º bis, establece obligaciones vinculadas al trato digno y prohíbe prácticas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. Por su parte, los artículos 1097 y 1098 del Código Civil y Comercial de la Nación imponen a los proveedores el deber de garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo.

La incorporación de inteligencia artificial y sistemas automatizados agrega nuevos desafíos a estos principios. Un consumidor puede encontrarse actualmente frente a un canal de atención que no identifica claramente que está interactuando con una herramienta automatizada, que no ofrece una vía sencilla para acceder a una persona humana o que lo somete a recorridos circulares que dilatan indefinidamente la solución de su consulta o reclamo.

Por ello, la presente iniciativa procura establecer estándares mínimos de transparencia, información y atención humana, sin impedir la utilización de tecnologías automatizadas ni desalentar la innovación. El objetivo no es sustituir las herramientas digitales, sino garantizar que su implementación se realice respetando los derechos de quienes las utilizan.

Entre las medidas propuestas se encuentran el deber de informar al consumidor cuando se encuentre interactuando con un sistema automatizado, la incorporación de mecanismos accesibles para solicitar la intervención de una persona humana y la prohibición de utilizar recorridos tecnológicos que dificulten injustificadamente el acceso a un operador. Se garantiza, además, la atención humana inmediata frente a situaciones de especial gravedad, como las denuncias por fraudes electrónicos o débitos indebidos, en las que cada minuto de demora puede traducirse en un perjuicio económico concreto.

La iniciativa adquiere particular relevancia respecto de aquellas personas que pueden encontrarse en una situación de mayor vulnerabilidad frente a la digitalización de los servicios. Las personas mayores, las personas con discapacidad y quienes residen en zonas rurales o con dificultades de conectividad pueden enfrentar mayores obstáculos cuando la atención se encuentra exclusivamente canalizada mediante plataformas digitales. En estos casos, garantizar alternativas de atención humana constituye una medida orientada a asegurar condiciones efectivas de acceso a los servicios y de ejercicio de los derechos del consumidor, en consonancia con la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (Ley Nacional Nº 26.378) y la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (Ley Nacional Nº 27.360).

En el plano comparado, el deber de informar a las personas que interactúan con un sistema de inteligencia artificial constituye uno de los estándares de transparencia más extendidos. Ha sido recogido, entre otros instrumentos, por el Reglamento (UE) 2024/1689 del Parlamento Europeo y del Consejo, cuyo artículo

50 obliga a los proveedores a advertir a las personas que están interactuando con un sistema de esta naturaleza. La presente iniciativa adopta ese estándar y lo proyecta sobre el ámbito específico de las relaciones de consumo.

El proyecto se circunscribe deliberadamente a la dimensión de la atención al consumidor: la transparencia sobre el carácter automatizado de los canales, el acceso efectivo a una persona humana y la protección de quienes se encuentran en situación de especial vulnerabilidad. Otras cuestiones vinculadas con el uso de la inteligencia artificial, como el régimen de las decisiones automatizadas, la identificación de contenidos sintéticos en la publicidad o la fijación algorítmica de precios, involucran materias en las que la legislación nacional y los organismos federales tienen un rol central y se encuentran actualmente en debate en el Congreso de la Nación. Por ello, se ha optado por no avanzar sobre ellas en esta instancia, a fin de preservar la coherencia del sistema normativo y la plena operatividad de la ley.

El proyecto se orienta, de este modo, a establecer un marco provincial de protección en materia de atención, información y transparencia en las relaciones de consumo, complementario de la normativa nacional vigente y dictado en ejercicio de las facultades que la Ley Nacional Nº 24.240 reconoce a las autoridades locales. En ese mismo sentido, la ley se aplicará sin perjuicio de las regulaciones específicas de los organismos nacionales con competencia sectorial, y prevé que la reglamentación establezca condiciones de cumplimiento proporcionales para las micro y pequeñas empresas, de modo que las exigencias guarden relación con la capacidad operativa de cada proveedor.

La iniciativa no pretende regular aspectos propios de la legislación de fondo ni establecer un régimen general sobre inteligencia artificial. Su finalidad específica consiste en establecer condiciones mínimas de atención e información en las relaciones de consumo desarrolladas en el territorio provincial, fortaleciendo las herramientas de prevención, fiscalización y atención de reclamos.

En este sentido, la propuesta procura brindar a la autoridad provincial de aplicación instrumentos adecuados para intervenir ante prácticas que dificulten el ejercicio efectivo de los derechos reconocidos a los consumidores, promoviendo además acciones de educación y prevención frente a los nuevos riesgos asociados al entorno digital.

La innovación tecnológica y la protección del consumidor no constituyen objetivos contrapuestos. Por el contrario, el desarrollo de nuevas herramientas puede avanzar con reglas que aseguren transparencia, accesibilidad, responsabilidad y respeto por los derechos de las personas.

Por las razones expuestas, y entendiendo que resulta necesario acompañar la evolución tecnológica con instrumentos jurídicos que preserven los derechos de los consumidores y usuarios de la Provincia de Corrientes, se somete a consideración de este Honorable Cuerpo el presente proyecto de ley.

PROYECTO DE LEY

EL HONORABLE SENADO Y LA HONORABLE CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE CORRIENTES SANCIONAN CON FUERZA DE LEY:

RÉGIMEN PROVINCIAL DE TRANSPARENCIA EN LA ATENCIÓN AUTOMATIZADA Y GARANTÍA DE ATENCIÓN HUMANA AL CONSUMIDOR

Artículo 1º.- Objeto.

La presente ley tiene por objeto establecer un marco provincial de transparencia, accesibilidad y protección de los derechos de los consumidores y usuarios frente a la utilización de sistemas automatizados y de Inteligencia Artificial en la atención al consumidor, garantizando el acceso a información adecuada, clara y veraz, el trato digno y la posibilidad de acceder a la intervención de una persona humana.

Artículo 2º.- Ámbito de aplicación.

Quedan sujetos a las disposiciones de la presente ley los proveedores de bienes y servicios, sean personas humanas o jurídicas, públicas o privadas, que comercialicen bienes o presten servicios a consumidores o usuarios en el territorio de la Provincia de Corrientes y que utilicen sistemas automatizados o sistemas de Inteligencia Artificial en sus canales de atención, contratación, posventa, gestión de cobranzas o recepción de reclamos.

La presente ley se aplica en forma complementaria a la Ley Nacional Nº 24.240 y sus modificatorias, en el marco de las facultades que dicha norma reconoce a las autoridades locales, y en todo aquello que no se oponga a la regulación específica dictada por los organismos nacionales competentes en razón de la materia, en particular en materia de servicios financieros, telecomunicaciones, medicina prepaga y servicios públicos de jurisdicción nacional.

Artículo 3º.- Definiciones.

A los efectos de la presente ley se entiende por:

1. Sistema automatizado: herramienta tecnológica que, sin intervención humana directa en cada operación, interactúa con el consumidor o usuario para brindar información, recibir consultas, gestionar trámites o responder reclamos en el marco de una relación de consumo.

2. Sistema de Inteligencia Artificial: sistema automatizado que, para objetivos explícitos o implícitos, infiere a partir de la información que recibe cómo generar resultados tales como respuestas, contenidos, recomendaciones o clasificaciones, con distintos niveles de autonomía y capacidad de adaptación.

3. Atención humana: intervención directa de una persona humana capacitada y con facultades suficientes para recibir, gestionar y dar respuesta a consultas, solicitudes o reclamos del consumidor.

Artículo 4º.- Deber de advertencia e identificación previa.

Todo proveedor que utilice sistemas automatizados o de Inteligencia Artificial para interactuar con consumidores o usuarios, incluidos asistentes virtuales, chatbots, sistemas de respuesta de voz y llamadas o mensajes salientes emitidos con voz

o texto sintéticos, deberá informar al consumidor en forma expresa, clara, visible o audible, desde el inicio de la interacción y sin costo alguno, que se encuentra interactuando con un sistema automatizado.

Queda prohibido utilizar sistemas automatizados que simulen ser una persona humana o que, ante la consulta expresa del consumidor, nieguen su carácter automatizado.

Artículo 5º.- Derecho a la derivación humana.

Los proveedores que utilicen canales automatizados de atención deberán disponer de un mecanismo visible, accesible y gratuito que permita al consumidor solicitar en cualquier momento la intervención de una persona humana. El sistema deberá ofrecer dicha opción, como mínimo:

a) Cuando el consumidor lo solicite expresamente;

b) Cuando el sistema automatizado no resuelva la consulta, solicitud o reclamo;

c) Luego de un número máximo de interacciones sin solución, que fijará la reglamentación.

Queda prohibido implementar mecanismos destinados a impedir, dificultar o dilatar injustificadamente el acceso a la atención humana, tales como recorridos circulares, derivaciones reiteradas, desconexiones o exigencias de información innecesaria.

En todos los casos, el proveedor deberá otorgar un número o código de gestión que permita acreditar la solicitud efectuada, su fecha y hora, y realizar su seguimiento. La reglamentación fijará los tiempos máximos de espera para la atención humana.

Artículo 6º.- Supuestos de atención humana obligatoria.

Los proveedores deberán garantizar atención humana directa en los siguientes supuestos:

1. Denuncias por fraudes o estafas electrónicas, transacciones desconocidas, suplantación de identidad o débitos indebidos en cuentas bancarias, billeteras

virtuales o tarjetas de crédito, en cuyo caso la atención deberá ser inmediata y estar disponible las veinticuatro (24) horas de todos los días del año, sin perjuicio de la adopción de medidas de bloqueo o resguardo por medios automatizados.

2. Denuncias vinculadas a la interrupción imprevista de servicios públicos esenciales, o a la prestación de servicios de medicina prepaga en situaciones de urgencia o emergencia de salud.

3. Aquellos otros supuestos que determine la reglamentación, la que fijará asimismo los horarios y tiempos máximos de espera aplicables a los supuestos de los incisos 2 y 3.

Los trámites de baja de servicios, rescisión contractual o revocación de autorizaciones de débito automático podrán realizarse por medios automatizados, en forma simple y por el mismo medio utilizado para la contratación, conforme a la normativa vigente. El consumidor podrá optar por la atención humana para dichos trámites, sin que el proveedor pueda condicionar, demorar ni supeditar la baja a esa intervención ni a ofertas de retención.

Artículo 7º.- Protección de consumidores en situación de especial vulnerabilidad.

Los proveedores deberán adoptar medidas de accesibilidad y asistencia adecuadas para la atención de consumidores que, por razones de edad, discapacidad, dificultades de conectividad, escasa alfabetización digital u otras circunstancias objetivas, se encuentren en situación de especial vulnerabilidad frente a canales de atención digitales. En particular, deberán:

a) Garantizar al menos un canal de atención humana telefónico o presencial;

b) Asegurar que sus interfaces automatizadas cumplan con estándares de accesibilidad y lenguaje claro;

c) Otorgar atención prioritaria a las personas mayores y a las personas con discapacidad que la soliciten.

Lo dispuesto en el presente artículo se interpretará conforme a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (Ley Nacional Nº 26.378),

la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (Ley Nacional Nº 27.360) y los artículos 1097 y 1098 del Código Civil y Comercial de la Nación.

Artículo 8º.- Autoridad de Aplicación.

Será Autoridad de Aplicación de la presente ley la Subsecretaría de Comercio y Defensa del Consumidor de la Provincia de Corrientes.

Artículo 9º.- Facultades de la Autoridad de Aplicación.

La Autoridad de Aplicación tendrá las siguientes facultades:

1. Fiscalizar, de oficio o por denuncia de parte, el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley.

2. Dictar las normas complementarias, interpretativas y operativas necesarias para la aplicación de la presente ley y su reglamentación.

3. Articular con los Municipios y las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC), en el marco de las competencias correspondientes, mecanismos de cooperación para la recepción y gestión de reclamos.

4. Desarrollar programas permanentes de educación, capacitación y prevención dirigidos a consumidores y proveedores sobre el consumo digital, la prevención de fraudes y el uso responsable de sistemas automatizados e Inteligencia Artificial en la atención al consumidor.

5. Requerir a los proveedores información sobre sus canales automatizados de atención y los mecanismos de derivación a atención humana, cuando resulte necesaria para verificar el cumplimiento de la presente ley, respetando los secretos comerciales, industriales y demás derechos protegidos por la legislación vigente.

6. Llevar un registro de las denuncias vinculadas con la presente ley y publicar informes periódicos sobre su cumplimiento.

Artículo 10.- Régimen sancionatorio.

Las infracciones a las disposiciones de la presente ley serán tramitadas y sancionadas por la Autoridad de Aplicación conforme al procedimiento y régimen sancionatorio establecido por la Ley Provincial Nº 6181 y la Ley Nacional Nº 24.240.

Para la graduación de las sanciones se tendrán especialmente en cuenta la gravedad de la conducta, el perjuicio ocasionado, el número de consumidores afectados, la reincidencia, la situación de especial vulnerabilidad del consumidor y la condición de micro o pequeña empresa del infractor.

Artículo 11.- Plazo de adecuación.

Los proveedores de bienes y servicios dispondrán de un plazo de ciento ochenta (180) días corridos, contados desde la publicación de la reglamentación en el Boletín Oficial, para adecuar sus interfaces, plataformas web, aplicaciones móviles y centros de contacto a las exigencias de la presente ley.

La reglamentación podrá establecer plazos diferenciados, que no excederán de trescientos sesenta (360) días corridos, para aquellas obligaciones cuya implementación requiera modificaciones tecnológicas de especial complejidad. No podrán diferirse las obligaciones previstas en los artículos 4º y 6º inciso 1.

Artículo 12.- Reglamentación.

El Poder Ejecutivo reglamentará la presente ley dentro de los noventa (90) días de su promulgación.

Artículo 13.- Financiamiento.

Los gastos que demande el cumplimiento de la presente ley serán atendidos con las partidas presupuestarias asignadas a la Autoridad de Aplicación. Facúltase al Poder Ejecutivo a efectuar las adecuaciones presupuestarias necesarias.

Artículo 14.- Invitación a los Municipios.

Invítase a los Municipios de la Provincia a adherir a la presente ley y a coordinar su aplicación con la Autoridad de Aplicación a través de sus Oficinas Municipales de Información al Consumidor.

Artículo 15.- Comuníquese al Poder Ejecutivo.

DADO EN LA SALA DE SESIONES DE LA HONORABLE CÁMARA DE SENADORES DE LA PROVINCIA DE CORRIENTES, A LOS …….. DÍAS DEL MES DE …… DE 2026