

The logo for eLeVe is displayed in a stylized, white, italicized font with a slight shadow effect, set against a solid blue rectangular background.

Será instantánea la baja a servicios de telefonía, internet y TV satelital



Un "botón de baja" en el primer acceso a sus sitios web para que los usuarios puedan cancelar una suscripción a los servicios que contrataron con compañías de telefonía fija y móvil, de internet y de televisión satelital.

La obligación por parte de las empresas de brindar un código de identificación de bajadentro de las 24 horas y por el mismo medio telefónico o electrónico.

Una base de datos con información sobre identidad del usuario; número de cliente; fecha de contratación del servicio y medio por el que se efectuó; fecha y hora en que se solicitó la baja; asignación de código de rescisión; y modo en que concluyó el trámite, incluso en los caso en los que el consumidor decidió continuar con la contratación.

Un horario de atención para consultas y/o reclamos en ningún caso inferior a los estipulados para la atención comercial. O, cuando se trate de atención exclusivamente telefónica o electrónica, la franja horaria no podrá ser inferior a 8 horas por día, de lunes a viernes, en días hábiles.

Esos son los cuatro aspectos claves de la Resolución 316/2018, publicada este lunes en el Boletín Oficial, con la que el ministerio de Producción busca simplificar y agilizar los trámites a los consumidores que se quejan por no encontrar el sitio o canal adecuado para pedir la baja o la posterior concreción de la cancelación.

Las empresas tienen un plazo de 60 días -es decir, hasta el 28 de julio- para cumplir con esta nueva norma.

El director nacional de Defensa del Consumidor, Fernando Blanco Muiño, explicó durante un encuentro con periodistas, del que participó ámbito.com, que la base de datos en poder el proveedor "permitirá confrontar la información brindada por el usuario con lo actuado por la empresa, en caso de una denuncia".

Enfatizó, además, que la nueva norma obliga a las compañías a proporcionar un número de teléfono, un correo electrónico y el horario de atención como vía de comunicación directa para realizar reclamos.

El director aclaró, además, que "la baja de un servicio puede darse a pesar de tener deuda con la empresa" y que desde el momento del pedido "no pueden cobrar ni un día más, no

importa si faltan 15 días para terminar el mes o llamó después del 10 y demás", todos esos argumentos dados por las compañías. "La baja es automática", enfatizó.

Suba de precios por dólar

Consultado sobre el posible traslado a precios de la última disparada del dólar de casi el 25%, Blanco Muiño comentó que "se están realizando reuniones con distintas industrias y cadenas de supermercados, y que en todos los casos las empresas son conscientes de que no hay lugar para grandes subas e incluso algunas no piensan aumentar para ganar clientes frente a los incrementos de tus competidores".

Por su parte, el jefe de Gabinete de la Secretaría de **Comercio** José Ignacio García Hamilton, negó que haya habido traslado a precios sobre todo entre las empresas con la que se están reuniendo".

"En ningún caso, asimismo, se plantea el traslado lineal del alza del dólar a los productos elaborados con insumos importados", dijo.

Sobre el incremento de la bolsa de harina, García Hamilton contó que "se está analizando la incidencia de la harina en el costo final del producto, con lo que a fines de esta semana tendremos una conclusión sobre este tema".

Mientras tanto, dijo Blanco Muiño, "es prudente no avalar suba desmedida de precios" porque también existen productos de segundas y terceras marcas.

Fuente: Ambito