

PROPONEN GARANTIZAR MÁS SEGURIDAD PARA LOS CLIENTES

Atención automatizada: proyecto de defensa de consumidores ante la IA

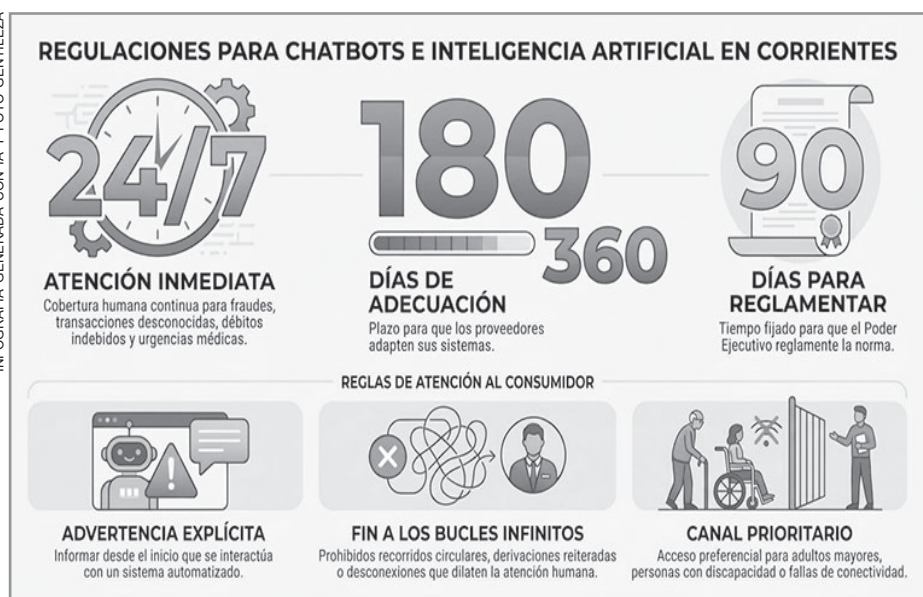
En la Legislatura provincial se analiza una iniciativa impulsada por la senadora María Carlota Carballo (PRO) que obliga a las empresas a avisar cuando el cliente habla con una máquina y a ofrecerle acceso a una persona. El texto, que tomó estado parlamentario en la sesión del jueves 1, se encuentra en comisión.

La Cámara de Senadores de la Provincia comenzó a analizar un proyecto de ley que busca poner reglas a la atención automatizada en las relaciones de consumo. La iniciativa, presentada por la senadora María Carlota Carballo (PRO), establece un marco provincial de transparencia, información y accesibilidad, y obliga a las empresas que utilizan chatbots o Inteligencia Artificial (IA) a garantizar el acceso efectivo a una persona humana.

Durante la última sesión de la Cámara alta, desarrollada el jueves 1, el expediente (N° 8.486/26) tomó estado parlamentario y fue girado oportunamente a la Comisión de Defensa del Consumidor, donde se encuentra para su correspondiente análisis.

QUÉ ESTABLECE EL PROYECTO

A través de la propuesta se pretende crear el denominado Régimen Provincial de Transparencia en la Atención Automati-



zada y Garantía de Atención Humana al Consumidor, que alcanza a proveedores públicos o privados que comercialicen bienes o presten servicios en territorio correntino y utilicen sistemas automatizados en sus canales de atención, posventa, cobranzas o reclamos.

En caso de sancionarse la ley, los obligados deberán informar, desde el inicio y de modo expreso, que el usuario dialoga con una máquina, y no podrán

simular que es una persona ni negarlo cuando se les pregunte.

Además, tendrán que ofrecer un mecanismo visible y gratuito para solicitar la intervención de un operador humano en cualquier momento. Quedan vedados los recorridos circulares, las derivaciones reiteradas y las desconexiones que dilaten ese acceso, y cada gestión deberá registrarse con un código que permita acreditarla y seguirla.

ATENCIÓN INMEDIATA

Para los casos más sensibles, como fraudes electrónicos, transacciones desconocidas, suplantación de identidad o débitos indebidos, la atención humana deberá ser inmediata y estar disponible las 24 horas, todos los días del año.

También se exige intervención de una persona ante la interrupción de servicios públicos esenciales y las urgencias en la medici-

La mirada de la autora

En los fundamentos del escrito, Carballo reconoció que estas herramientas "pueden aportar beneficios significativos en términos de rapidez, disponibilidad y eficiencia", pero, de todas formas, advirtió que su uso "no debería traducirse en una disminución de



CARLOTA CARBALLO. La Senadora provincial por el PRO es la impulsora de la propuesta presentada en la Legislatura.

los derechos que el consumidor posee frente al proveedor". Acerca de ello, sostuvo que "la innovación tecnológica y la protección del consumidor no constituyen objetivos contrapuestos".

A través del escrito, la legisladora describió la situación que busca corregir: la de un usuario que no sabe si habla con una máquina o que queda atrapado en trayectos que "dilatan indefinidamente" la respuesta a su reclamo, sobre lo cual subrayó que cada minuto de demora ante un fraude puede traducirse en un perjuicio económico concreto.

na prepaga.

Además, se impone un canal telefónico o presencial y atención priori-

taria para personas mayores, con discapacidad o con dificultades de conectividad.

Una iniciativa orientada al consenso

En clave política, el proyecto fue diseñado para sortear resistencias. No prohíbe la tecnología ni pretende un régimen general sobre la IA, materias que, según los fundamentos, se debaten en el Congreso de la Nación. Se aplica de manera complementaria a la Ley Nacional N° 24.240, cede ante las normas de los organismos federales y prevé exigencias proporcionales para micro y pequeñas empresas.

De aprobarse la normativa, la autoridad de aplicación sería la Subsecretaría de

Comercio y Defensa del Consumidor, que podrá fiscalizar, llevar un registro de denuncias y publicar informes.

Las sanciones seguirían la Ley Provincial N° 6.181 y la N° 24.240; mientras que el Poder Ejecutivo debería reglamentar la norma en 90 días. Los proveedores tendrían 180 días para adecuarse, con prórroga de hasta 360 en casos complejos, salvo en la advertencia sobre el uso de máquinas y la atención inmediata ante fraudes.

El marco normativo

La Senadora ya venía trabajando el tema. En la sesión del 7 de mayo ingresó el Expediente 8.381/26, de creación del Programa Provincial de Integración Pedagógica de la Inteligencia Artificial. Además, Carballo fue moderadora, junto al diputado Hugo Calvano (CC-ARI), de una jornada sobre IA en la Legislatura. En 2025, el Senado había recibido además la opinión del Ministerio de Educación sobre otro proyecto que regula la IA: el Expediente 8.166/25.

El proyecto se apoya en el artículo 42 de la Constitución Nacional, el artículo 8° bis de la Ley 24.240 y los artículos 1.097 y 1.098 del Código Civil y Comercial, y toma del Reglamento (UE) 2024/1689 el deber de advertir al usuario que interactúa con un sistema de Inteligencia Artificial.

Ahora, el análisis de los legisladores que integran la Comisión de Defensa del Consumidor definirá si la propuesta logra avanzar hacia el recinto.