**Cámara de Comercio rechaza Proyecto de Ley sobre Servicios de Atención al Cliente**

La Cámara Nacional de Comercio y Servicios de Paraguay (CNCSP) junto con sus Entidades Adheridas, rechazan el anteproyecto que se debate en la Cámara de Diputados de la ***Ley de “Optimización de Servicios de Atención al Cliente”.***

Desde un principio la CNCSP alertó sobre la inconveniencia de varias disposiciones contenidas en el anteproyecto, que no harán otra cosa que perjudicar al sector formal, en beneficio de los sectores informales lo que, al final, perjudicará a los consumidores.

En una nota presentada a la Cámara de Diputados en el mes de junio, la CNCSP indicaba que las sugerencias arrimadas por los sectores interesados hacían más aplicable a la normativa para los sujetos comprendidos en las obligaciones que instaura, sin desatender el objetivo de precautelar los intereses de los consumidores.

La nota dio paso a una Audiencia Pública, de la cual fuimos partícipes, en la que se expuso una tercera versión de Proyecto. En esta audiencia se pidió el rechazo total puesto que esta tercera versión, al contrario de incorporar sugerencias realizadas, incluyen artículos que exponen, incluso a los usuarios de servicios y a las empresas, a riesgos de seguridad física, al negar a las empresas prohibir el ingreso de personas con gafas oscuras, quepis o gorras y al uso de celulares en los recintos de caja de las instituciones. La Cámara de Comercio señaló las contradicciones del Proyecto, dado que, en la propia Cámara de Diputados existe un cartel prohibiendo el ingreso de personas con estas características.

Por estas y otras razones, la CNCSP rechaza el proyecto de ley, que no es aplicable a la realidad actual. Además, las entidades comerciales y de servicios tienen en la atención al cliente una de las herramientas principales para competir en el mercado por lo que, se entiende, el consumidor premia con su preferencia a quienes mejor lo atienden y le proveen mejores productos y servicios. Regular la atención al cliente con leyes de difícil cumplimiento no logrará otra cosa que generar nuevas dificultades en un mercado que viene experimentando una pronunciada caída del consumo.

Atentamente,

CNCSP