



LOS CHATBOTS Y EL DISEÑO CENTRADO EN EL USUARIO

Mediante la Ley N° 31601, denominada "Ley Chatbot", se modificó el artículo 1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, estableciendo un nuevo derecho para los consumidores y usuarios peruanos, que consiste en contar con una alternativa de atención personalizada cuando el proveedor ofrezca al público cualquier sistema de atención automatizada.

Con esta norma, se acabó la atención al cliente brindada exclusivamente a través de chatbots, ya que se le brinda al consumidor la opción de escoger una atención humana personalizada.

Cabe destacar que, si bien existen muchas empresas que ya disponían de este canal alternativo antes de la promulgación de esta norma, muchas otras habían implementado una atención exclusivamente digital, limitando esta vía atención, en gran medida debido a los costos de transacción que ello implicaba para sus actividades económicas.

Sin lugar a dudas, esta nueva medida implicará grandes desafío para las empresas con una amplia recepción de llamadas de usuarios, las cuales tendrán que contar con personal suficiente y calificado para atender las demandas de los consumidores que opten por la atención personalizada, que no serán pocos.

Será necesaria la implementación de un diseño centrado en el usuario, en función a sus intereses y necesidades, para poder cumplir con esta nueva obligación legal, de cara a que el consumidor obtenga la atención que requiere de manera satisfactoria.

Esperemos que en su implementación, tanto los usuarios como las empresas puedan alcanzar un equilibrio, sin que alguno de ellos se vea perjudicado.

LLONA & BUSTAMANTE

ABOGADOS



Ariana Delgado

Asociada

adelgado@ellb.com.pe

www.ellb.com.pe
