

MATERIA: DERECHOS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

PROHIBICIÓN DE LOS COMERCIOS QUE POSEAN CABINAS DE TELEFONÍA PÚBLICA DE COBRAR POR EL USO DE LAS MISMAS

INICIATIVA LEGISLATIVA 1793-F-2016

PRESENTADA EN JUNIO DE 2016

### PROYECTO DE LEY

**Artículo 1º.-** Queda prohibido a los locales comerciales que provean el servicio de telefonía pública ofrecido al público en general (locutorios o asimilables) ubicados en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el cobro de cualquier valor adicional o arancel extra por sobre el valor real, conforme la tarifa vigente, de la llamada que el usuario realice o intente realizar.

**Artículo 2º.-** Tendrá el carácter de práctica abusiva contraria a la ley de defensa del consumidor y de lealtad comercial, en especial al trato digno al consumidor/a o usuario/a, cualquier modalidad por la que se pretenda imponer el cobro de sumas adicionales bajo el concepto de “uso de cabina” u otros similares por parte de los locales comerciales indicados en el artículo anterior.

**Artículo 3º.-** Todos los locales comerciales que provean el servicio de telefonía pública ubicados en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, deberán exhibir un cartel, en un lugar visible al público dentro y fuera de las cabinas, cuyas medidas no serán inferiores a 15 cm por 21 cm, con la siguiente leyenda:

*Sr/a Usuario/a: Cobrar adicionales por el uso de cabina, independientemente del costo de la llamada, es una PRÁCTICA ABUSIVA que transgrede lo establecido en el Art 8º bis de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor y es pasible de las sanciones que esta prevé. Solo se podrá cobrar por el tiempo real de la llamada. Puede denunciar este tipo de conducta comercial inadecuada en cualquiera de las oficinas de Defensa y Protección del Consumidor, comunicándose al número telefónico 147 o al correo electrónico [defensa@buenosaires.gov.ar](mailto:defensa@buenosaires.gov.ar).*

**Artículo 4º.- Sanciones.** Verificada la existencia de infracción a la presente ley, son de aplicación las sanciones previstas en la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor en su artículo 47, conforme el Procedimiento establecido por la Ley 757 de Defensa de los Derechos del Consumidor de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

**Artículo 5º.- Autoridad de Aplicación.** La máxima autoridad en materia de Defensa de consumidores y usuarios de la Ciudad de Buenos Aires será la autoridad de aplicación de la presente Ley.

**Artículo 6º.-** Comuníquese, etc.

### FUNDAMENTOS

La presente iniciativa obedece a una serie de consultas y reclamos recibidas en la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, denunciando que algunos locutorios de esta Ciudad cobran un arancel extra - por encima de la tarifación vigente oficial – por el sólo “uso de cabina” o “monto mínimo de llamada”, se hayan concretado o no las llamadas intentadas por el usuario (por ejemplo, a la Actuación N° 4135/12)

En su oportunidad, la Defensoría consultó a la Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC), la que mediante NOTA GJR N° 1 /13 (TRECNC N° 4135/2012), informó, sustancialmente, lo siguiente (fs. 11)

a) El Reglamento de Telefonía Pública (Resolución SC N° 1122-98) en su artículo 2º punto 1 define al Servicio de Telefonía Pública como el acceso a los servicios de una red pública de telecomunicaciones que deberá prestarse al público en general por medio de la instalación, operación y explotación de aparatos telefónicos de uso público;

b) el mismo artículo, en su punto 2º establece que el aparato telefónico de uso público es todo teléfono capaz de tasar en forma automática, conectado a un sistema de supervisión o a un equipo de tarificación, accesible al público en general, pudiendo estar localizado en la vía pública y/o en inmuebles públicos o privados de libre acceso al público, independientemente de quién pueda ser su titular, conectado a la red telefónica pública y que permite realizar o recibir llamadas telefónicas;

c) para fijar las tarifas de este servicio, se deben ajustar los mismos a la Estructura General de Tarifas, conforme lo establecido en el artículo 8º del Reglamento de Telefonía Pública, afirmando que el régimen tarifario vigente **no prevé el cobro de un cargo relacionado con la utilización de la cabina telefónica** (el resaltado es propio).

Resulta claro entonces que la conducta desarrollada por aquellos locales (locutorios o asimilables) que pretenden imponer el cobro de un monto fijo extra o arancel adicional a la tarifa vigente de telefonía pública, so pretexto de “uso de cabina” o “monto mínimo por uso”, constituye una práctica abusiva – y como tal prohibida por la ley de defensa del consumidor - que genera un enriquecimiento sin justa causa, pero además deviene en un trato indigno hacia el consumidor, mas aún si se tiene en cuenta que tal situación, muchas veces ni siquiera es debida y previamente informada a los usuarios que van a hacer uso del servicio

En ese sentido, debemos recordar que en la última reforma a la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor - mediante Ley 26.361 - se incorporó la figura del “trato digno” (art. 8 bis: *los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato equitativo y digno a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. (...)* Dicha figura no es otra cosa más que el desarrollo legal de un derecho constitucionalmente reconocido en el artículo 42 de nuestra Carta Magna Nacional en tanto allí se dice que “**Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno**”. La exigencia de condiciones de atención y trato digno apunta a proteger la situación subjetiva del consumidor y usuario que como persona no debe ser sometido a menosprecio, desconsideración o avasallamientos de ninguna naturaleza.

Por otra parte, no se nos escapa que quienes más suelen utilizar los servicios de telefonía pública ofrecidos por los locutorios son personas humildes, de bajos recursos y expuestos a una mayor vulnerabilidad, a los que es menester proteger de este tipo de prácticas abusivas.

Respecto de la competencia de la Ciudad de Buenos Aires para legislar en materia de consumidores y usuarios, el artículo 46 de la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires establece: “*La Ciudad garantiza la defensa de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, en su relación de consumo, contra la distorsión de los mercados y el control de los monopolios que los afecten. Protege la salud, la seguridad y el patrimonio de los consumidores y usuarios, asegurándoles trato equitativo, libertad de elección y el acceso a la información transparente, adecuada, veraz y oportuna, y sanciona los mensajes publicitarios que distorsionen su voluntad de compra mediante técnicas que la ley determine como inadecuadas. Debe dictar una ley que regule la propaganda que pueda inducir a conductas adictivas o perjudiciales o promover la automedicación. Ejerce poder de policía en materia de consumo de todos los bienes y servicios comercializados en la Ciudad, en especial en seguridad alimentaria y de medicamentos.*” De dicho artículo, surge que recae en la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires el mandato de legislar en relación a la protección de derechos de consumidores y usuarios.

Por último, la ley 757 CABA establece el “*Procedimiento Administrativo para la Defensa de los Derechos del Consumidor y del Usuario*”, estableciendo que “*verificada la existencia de una infracción a cualquiera de las normas a las que resulte aplicable el*

*procedimiento de esta Ley (24.240), quienes la hayan cometido se hacen pasibles de las sanciones previstas en las Leyes Nacionales de Defensa del Consumidor (24.240) y de Lealtad Comercial (22.802), sus modificatorias y demás disposiciones vigentes”.*

Se deja constancia, que el presente proyecto, tiene como antecedente, el presentado por éste Defensor del Pueblo, bajo el N° 2388-F-2014, el que fue ampliamente debatido, y con dictamen favorable de las Comisiones de DESARROLLO ECONÓMICO, MERCOSUR Y POLÍTICAS DE EMPLEO y de DEFENSA DE CONSUMIDORES Y USUARIOS.

En razón de lo expuesto, y en uso de las atribuciones conferidas por la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y la Ley N° 3 CABA, el Defensor del Pueblo pone a vuestra consideración el presente proyecto de ley.