

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 01 de Febrero de 2022.-

VISTO:

El trámite n° **18635/21**, iniciado por la señora [REDACTED], quien denunció diversos inconvenientes para acceder a la baja de la totalidad de los servicios que brinda la empresa Telecom Argentina S.A.

Y CONSIDERANDO QUE:

A fs. 1/5, luce la queja y la documentación presentada por la señora [REDACTED] ante esta Defensoría del Pueblo, en la cual manifestó que, pese haber solicitado en reiteradas oportunidades y mediante diversos medios, la baja de los servicios que brinda la empresa Telecom Argentina S.A., la misma no acusó recibo de ello.

Atento la índole del tema planteado, desde este Órgano Constitucional se remitieron oficios a la referida Empresa -con fechas 9 de septiembre y 20 de octubre de 2021-, a fin de ponerla en conocimiento del requerimiento que diera origen al presente trámite, y por los cuales se solicitó brindar la respuesta que el caso amerita (fs. 6/13). Sin embargo, a la fecha de la presente Resolución, la misma no brindó informe alguno a lo pretendido.

Así las cosas, y ante la imposibilidad de arribar a un acuerdo conciliatorio que satisfaga la pretensión de la reclamante, debido a la falta de respuesta por parte de la empresa Telecom Argentina S.A., corresponde dar por finalizadas las gestiones oficiosas realizadas por esta Defensoría del Pueblo y, en consecuencia, encauzar el conflicto a través de los mecanismos formales que la ley prevé para la protección de los/as usuarios/as y consumidores/as ante la Autoridad local de Aplicación, toda vez que se trata de un problema enmarcado en una relación de consumo. Sin perjuicio de lo cual, se estima pertinente hacer algunas consideraciones respecto al caso de marras.



Como es sabido, los derechos de los/as usuarios/as y consumidores/as son derechos fundamentales, toda vez que han sido expresamente reconocidos en la Constitución Nacional, cuyo art. 42 reza: “*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...**”.* Con idéntico sentido tuitivo la Constitución local prescribe: “*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...**” (art. 46) (lo resaltado es propio).*

La filosofía que guía y da sustento a toda la normativa constitucional y legal de defensa al consumidor es de carácter protectorio, pues la finalidad perseguida es otorgarle a los/as consumidores/as -como parte débil de la relación- una especial protección legal para fortalecer su posición -de natural desigualdad estructural- frente a los/as proveedores/as de bienes y servicios, y equilibrar las relaciones de consumo; como así también, buscar la reparación integral de los daños que podrían haberse causado por la inconducta de los/as prestadores/as.

Es desde tal perspectiva tuitiva que corresponde analizar el caso de marras a la luz de las disposiciones que emergen de la Ley de Defensa del Consumidor (LDC) -Ley Nacional n° 24.240^[1] y sus modificatorias-.

Por un lado, es dable destacar que el art. 10 ter de la LDC -incorporado por el art. 8° de la Ley Nacional n° 26.361^[2]- dispone que “... *Cuando la contratación de un servicio, incluidos los servicios públicos domiciliarios, haya sido realizada en forma telefónica, electrónica o similar, podrá ser rescindida a elección del consumidor o usuario mediante el mismo medio utilizado en la contratación. La empresa receptora del pedido de rescisión del servicio deberá*



enviar sin cargo al domicilio del consumidor o usuario una constancia fehaciente dentro de las SETENTA Y DOS (72) horas posteriores a la recepción del pedido de rescisión. Esta disposición debe ser publicada en la factura o documento equivalente que la empresa enviare regularmente al domicilio del consumidor o usuario”.

Ello así, no habría ocurrido en el caso *sub examine*, atento surge de los sendos correos electrónicos enviados por la señora _____ a la Empresa en cuestión, solicitando en varias oportunidades la baja de los servicios contratados. Incluso, refirió en su queja inicial que tampoco logró respuesta satisfactoria mediante llamados telefónicos, no existiendo una opción de baja que permitiera acceder a lo pretendido.

En este sentido, en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, rige la Ley n° 2.697^[3] (según texto consolidado por Ley n° 6.347^[4]), que establece en su art. 1º, la “... obligación a las Compañías de Telefonía Móvil, Medicina Prepaga, Servicios de Televisión por Cable y/o Internet que brindan servicios en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, de entregar un certificado de baja a los consumidores o usuarios que soliciten la rescisión del servicio”. Así, en su art. 3º, estipula que **“El certificado de baja, deberá ser enviado sin cargo al domicilio del consumidor o usuario dentro de las 72 horas posteriores a la fecha de recepción del pedido de rescisión. Si la solicitud de cancelación del servicio se realizara en forma personal, el certificado de baja deberá ser entregado en el mismo momento en que se efectúa el trámite correspondiente. La rescisión o baja del servicio solicitada por el consumidor o usuario, interrumpe los plazos de facturación del mismo a partir de la fecha de su solicitud, y en el caso que el pago sea por adelantado, el servicio se interrumpirá cuando finalice el período abonado. Si el proveedor continuara proveyéndole servicio pese a la solicitud de rescisión o baja realizada por el usuario, no podrá facturar cargo alguno por los períodos posteriores a la misma. Si a la fecha de baja, ya se hubieran facturado sumas correspondientes a períodos posteriores -aún no abonados por el usuario- se deberá realizar la correspondiente nota de crédito automáticamente. La rescisión o baja del servicio es válida aunque el consumidor o usuario adeude sumas al proveedor, y se considera abusiva en los términos del art. 37 de la ley 24.240 (...) cualquier cláusula que supedite el ejercicio de la facultad de resolución contractual por parte del consumidor, a la previa cancelación de las sumas adeudadas al proveedor”** (lo resaltado es propio).



Consecuentemente, el Reglamento de Clientes de los Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -aprobado mediante la Resolución n° E733/2017^[5] y modificatorias del entonces Ministerio de Modernización de la Nación- establece en su art. 8° que **“El cliente tendrá, entre otros, los siguientes derechos: a) A ser tratado en todo momento con cortesía, corrección, eficacia y diligencia por parte del prestador. b) A celebrar contratos o a dar de alta servicios o suscripciones. c) A recibir información veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada sobre las condiciones ofrecidas por el prestador. d) A recibir servicios con un nivel de cobertura y de calidad no inferior a la prevista en la reglamentación. e) A rescindir contratos o a dar de baja servicios o suscripciones”** (lo resaltado es propio).

Incluso, el citado Reglamento de Clientes refiere plazos para responder a los reclamos efectuados por los clientes, al disponer en su art. 49 -sustituido por el art. 2° de la Resolución n° 363/2018^[6] del entonces Ministerio de Modernización de la Nación- que **“El prestador deberá resolver el reclamo del cliente, como máximo, dentro de los siguientes plazos: a) Reclamos por deficiencias e interrupción del servicio en tres (3) días hábiles. b) Reclamos por facturación en cinco (5) días hábiles. c) Otros reclamos en diez (10) días hábiles”** (lo resaltado es propio).

Por otro lado, y conforme surge de los dichos de la señora . . . , es oportuno resaltar que la Ley n° 2.475^[7] (según texto consolidado por Ley n° 6.347), cuyo objeto es la de regular el servicio de atención telefónica para usuarios/as de empresas prestatarias de servicios (art. 1°). Así, su art. 3°, establece que **“... Las empresas prestatarias de servicios, públicos o privados, que operen en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, deben contar con un servicio de atención telefónica que, como mínimo, posea un operador/a que, de manera personalizada, evacue las consultas y/o reclamos de los usuarios y/o consumidores”**; mientras que su art. 6°, dispone que **“... Los operadores/as, mencionados/as en el artículo 3° deben ser personas físicas y deben identificarse al atender el llamado telefónico con su nombre, apellido y, en caso de poseerlo, con su correspondiente número de legajo o de identificación. También deben informar a los consumidores, en carácter obligatorio, la dirección y horarios de la empresa donde podrán llevar**

personalmente los reclamos y/o ser atendidos en forma personalizada” (lo resaltado es propio).

Finalmente, se torna imperioso destacar que una conducta omisiva como la de la referida Empresa, que no respondió los sendos pedidos efectuados por la señora . . . , así como tampoco los oficios diligenciados por este Órgano Constitucional, podría considerarse abusiva y arbitraria, lo que originaría a su vez, una afectación en los intereses económicos y patrimoniales de la iniciante, así como también en su libertad de elección, siendo ambos derechos de raigambre constitucional.

Motivo por el cual, sin perjuicio del resultado que pudieran tener las recomendaciones de esta Defensoría del Pueblo en el caso de marras, le asiste a la aquí reclamante el derecho a iniciar la denuncia pertinente ante la Autoridad local de Aplicación, conforme el procedimiento administrativo para la defensa de los derechos de los/as consumidores/as y de los/as usuarios/as, previsto en la Ley n° 757^[8] (según texto consolidado por Ley n° 6.347) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. A los fines de acceder al mismo, deberá ingresar a la página de Internet <https://www.buenosaires.gob.ar/defensaconsumidor/como-denunciar>, donde se habilitó un canal de denuncia digital frente a la situación de distanciamiento social, preventivo y obligatorio, bajo el dictado de la Disposición n° DI-2020-4366-GCABA-DGDYPC^[9], mediante la cual se implementó el Sistema de Notificación Electrónica en Defensa del Consumidor (SNEDC).

No obstante esto último, se hizo saber a la señora . . . , que se encuentra en funcionamiento el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC), creado a partir de la sanción de la Ley Nacional n° 26.993^[10] -y modificatorias- que establece el **SISTEMA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS RELACIONES DE CONSUMO**. A efectos de acceder al COPREC, deberá ingresar su reclamo a través de la página de Internet <http://www.consumoprotegido.gob.ar>, donde se prevé la designación de un/a conciliador/a y la posterior fijación de fecha para la celebración de audiencia. Al respecto, viene al caso destacar que en virtud del aislamiento/distanciamiento social, preventivo y obligatorio establecido por el Decreto de Necesidad y Urgencia (DNU) n° 297/2020^[11] -y modificatorios-, las audiencias serán celebradas a través de notificaciones electrónicas, conforme lo



dispuesto por la Resolución nº 616/2020^[12] de la Secretaría de Comercio Interior del Ministerio de Desarrollo Productivo de la Nación.

Por último, se comunicó a la reclamante que no podría asentar la misma denuncia en simultáneo ya que debía optar por una u otra opción; es decir, si decidía formular su reclamo ante las Sedes Comunales no podría acceder a la instancia en el COPREC y viceversa.

POR TODO ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

R E S U E L V E :

- 1) Recomendar a el/la Presidente/a de la empresa Telecom Argentina S.A., a través de notificación electrónica a los correos: mbnobili@teco.com.ar y MBNobili@teco.com.ar, arbitrar los medios necesarios para proceder de forma inmediata, y previo contacto con la reclamante, a la baja de los servicios con saldo deudor cero, asociados al número de referencia de titularidad de la señora Rosa Amelia Paz -DNI nº 4.932.716-.

- 2) Recordar a el/la Presidente/a de la empresa Telecom Argentina S.A., a través de notificación electrónica a los correos: mbnobili@teco.com.ar y MBNobili@teco.com.ar, el deber de dar efectivo cumplimiento a lo dispuesto por los arts. 13 y 32 de la Ley nº 3^[13] (según texto consolidado Ley nº 6.347), que establecen la obligación de prestar colaboración, con carácter preferente, a esta Defensoría del Pueblo en sus investigaciones y responder los requerimientos que se le efectúen en el plazo fijado por este Órgano Constitucional.



3) Fijar en quince (15) días el plazo previsto en el art. 36 de la Ley nº 3 (según texto consolidado por Ley nº 6.347) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires^[14].

4) Registrar, notificar, reservar en la Coordinación Operativa para su seguimiento y oportunamente archivar.

Código 611

MRT/GG

COCA/CEDCCU

co/COCF/CEAL

xm/ea/SOADA

MIm/MAER/COMESA

NOTAS

1. [^] [Ley Nacional nº 24.240 sancionada el día 22 de septiembre de 1993 y publicada en el Boletín Oficial nº 27.744 de fecha 15 de octubre de 1993.](#)
2. [^] [Ley Nacional nº 26.361, sancionada el día 12 de marzo de 2008, y publicada en el Boletín Oficial nº 31.378 del 7 de abril de 2008.](#)
3. [^] [Ley nº 2.697, sancionada el día 15 de mayo de 2008, promulgada con fecha 9 de junio de 2008, y publicada en el Boletín Oficial nº 2.953 del 18 de junio de 2008.](#)
4. [^] [Ley nº 6.347, sancionada el día 12 de noviembre de 2020, promulgada con fecha 27 de noviembre de 2020, y publicada en el Boletín Oficial nº 6.009 del 1º de diciembre de 2020.](#)
5. [^] [Resolución nº E 733/2017 publicada en el Boletín Oficial nº 33.784 de fecha 4 de enero de 2018.](#)
6. [^] [Resolución nº 363/2018 publicada en el Boletín Oficial nº 33.901 de fecha 29 de junio de 2018.](#)
7. [^] [Ley nº 2.475, sancionada el día 18 de octubre de 2007, promulgada con fecha 22 de noviembre de 2007, y publicada en el Boletín Oficial nº 2.820 del 28 de noviembre de 2007.](#)



8. [^](#) Ley n° 757 sancionada el día 4 de abril de 2002, y publicada en el Boletín Oficial n° 1432 de fecha 2 de mayo de 2002.
9. [^](#) Disposición n° DI-2020-4366-GCABA-DGDYPC, sancionada el día 24 de agosto de 2020, y publicada en el Boletín Oficial n° 5.992 de fecha 5 de noviembre de 2020
10. [^](#) Ley Nacional n° 26.993, sancionada el día 17 de septiembre de 2014, promulgada con fecha 18 de septiembre de 2014 y publicada en el Boletín Oficial n° 32.972 del 19 de septiembre de 2014.
11. [^](#) Decreto de Necesidad y Urgencia n° 297/2020 publicada en el Boletín Oficial n° 34.334 de fecha 20 de marzo de 2020.
12. [^](#) Resolución n° 616/2020 SCI, publicada en el Boletín Oficial n° 34.529 de fecha 26 de noviembre de 2020.
13. [^](#) Ley n° 3 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, sancionada el día 3 de febrero de 1998 y publicada en el Boletín Oficial n° 394 de fecha 27 de febrero de 1998.
14. [^](#) Ley n° 3, art. 36°: "Con motivo de sus investigaciones, el Defensor o Defensora del Pueblo puede formular advertencias, recomendaciones, recordatorios de los deberes de los funcionarios, y propuestas para la adopción de nuevas medidas. Las recomendaciones no son vinculantes, pero si dentro del plazo fijado la autoridad administrativa afectada no produce una medida adecuada, o no informa de las razones que estime para no adoptarla, el Defensor o Defensora del Pueblo puede poner en conocimiento del ministro o secretario del área, o de la máxima autoridad de la entidad involucrada, los antecedentes del asunto y las recomendaciones propuestas. Si tampoco así obtiene una justificación adecuada, debe incluir tal asunto en su informe anual o especial a la Legislatura, con mención de los nombres de las autoridades o funcionarios que hayan adoptado tal actitud".



María Rosa Muñíos
Defensora del Pueblo
de la Ciudad Autónoma
de Buenos Aires

Visados

2022/01/05 17:45:23 - marrodriguez - Mariano Alfredo Ezequiel RODRIGUEZ - Coordinador Operativo de Mesa de Entradas Salidas y Archivo

2022/01/07 12:39:32 - ggullelmotti - Gerardo Gullelmotti - Dr. Gerardo Matias Gullelmotti. Coord. Operativo de Consumidores y Administrados.

2022/01/20 12:06:51 - fbertolotti - Fernando Oscar BERTOLOTTI - Director Ejecutivo de Asuntos Legales



María Rosa Muñós
Defensora del Pueblo
de la Ciudad Autónoma
de Buenos Aires

Resolucion Nro: 100/22

Firmado digitalmente por:

María Rosa MUIÑÓS