

**“Los contratos de telefonía y de cable en la ley de Defensa al consumidor” – 16/5/2013**

Instituto de Estudios Judiciales de la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires

Dante Rusconi   
<http://www.danterusconi.blogspot.com/>

CASA DE JUSTICIA

**Comparativo telefonía básica y móvil  
-enero 2013-**

	<b>Total Líneas</b>	<b>Líneas en scio.</b>	<b>Llamadas (en el mes)</b>	<b>SMS</b>
<b>Telefonía Básica</b>	<b>9.728.208</b>	<b>9.059.694</b>	<b>914.847</b>	
<b>Telefonía Móvil</b>	<b>59.600.400</b>	<b>¿-----?</b>	<b>8.215.295</b>	<b>11.299,2 M</b>

Fuente: CNC

Dante Rusconi  
<http://www.danterusconi.blogspot.com/>

### Mercado telecomunicaciones -año 2011-

Telefonía local	7.527 M\$
Telefonía internacional	784 M\$
<b>Telefonía Móvil</b>	<b>30.450 M\$</b>
<b>Otros (internet, datos, hardware, etc.)</b>	<b>13.504 M\$</b>
<b>Total</b>	<b>52.265 M\$</b>

Fuente: Prince & Cooke

Dante Rusconi  
<http://www.danterusconi.blogspot.com/>

- **Histórico: los mensajes de chat superaron a los SMS.** Por primera vez desde su nacimiento, en 2012 se enviaron más mensajes de chat desde celulares que mensajes de texto; entre ambos suman 37.000 millones de mensajes enviados al día en todo el mundo (La Nación, 29-4-2013)
- **Facebook superó los 1.100 millones de usuarios activos.** La red social se consolida como la más popular del mundo. Sin embargo, hubo una merma en sus ingresos (La Gaceta, 6-5-2013)
- **Los 'WhatsApps' se comen al SMS.** Los usuarios del SMS son seis veces más numerosos, pero envían seis veces menos mensajes por día, según Informa Telecom (El País, 29-04-2013)
- **¿YouTube le ganará a la TV?.** Más personas de 18 a 34 años miran YouTube que cualquier canal de televisión en cable (El Día, 3-5-2013)
- **Whatsapp agregaría comunicación de voz.** El servicio de mensajería había solicitado a una empresa de Hong Kong asesoramiento para esa innovación. Además incluiría una función para tomar fotos (Diario Uno, 1-5-2013)
- **Los smartphones ahora sirven para vigilar el hogar.** La función es lograda gracias a una aplicación que viene acompañada de una cámara hogareña (El Día, 7-5-2013)

Dante Rusconi  
<http://www.danterusconi.blogspot.com/>



“Estoy comenzando a sentir la embriaguez en que te sumerge esta vida agitada y tumultuosa. La multitud de objetos que pasan ante mis ojos, me causa vértigo. De todas las cosas que me impresionan, no hay ninguna que cautive mi corazón, aunque todas juntas perturben mis sentidos, haciéndome olvidar quién soy y a quién pertenezco”

ROUSSEAU, Jean Jacques, "Julie ou la nouvelle Héloïse", 1761

### Contratos de telefonía celular, televisión por cable y otros contratos de servicios

#### Puntos en común:

- a. Basados en la confianza (importancia de la oferta y la publicidad)
- b. Generalmente son vínculos de larga duración o de plazos indeterminados. El tiempo forma parte del objeto de la contratación en interés de ambas partes
- c. Relaciones “procesales” y “procedimentales”
- d. Pueden involucrar a varios proveedores y prestaciones
- e. Atipicidad de las relaciones que los componen
- f. La vulnerabilidad del consumidor se ve incrementada por diversas causas (canales atípicos de contratación; contratación por adhesión; tecnicismos; dificultad para obtener y recibir información; etc.)
- g. Precio y prestaciones variables
- h. Oportunidad para la aparición de prácticas fraudulentas y/o cláusulas abusivas

Dante Rusconi  
<http://www.danterusconi.blogspot.com/>

### Visión desde la teoría de los “*contratos relacionales*” (larga duración + conexidad contractual)

- ✓ **Contratos discontinuos:** transacción instantánea, fácilmente “monetizable”, completa, rápida e impersonal. Ej. compra de bienes de consumo “consumibles” (alimentos, combustible, etc.).
- ✓ **Contrato relacional:** Comprende bienes difíciles de justipreciar “ab initio” y la equivalencia de prestaciones no puede determinarse definitivamente para el futuro. El tiempo se incorpora al objeto, como medida para la satisfacción del interés de las partes; aunque la duración es incierta y adquiere importancia el planeamiento futuro. *“Ej. casamiento tradicional: incluye un largo período de enamoramiento, conocimiento, comunicación, adquisición de confianza, noviazgo y establecimientos de objetivos comunes de largo plazo de carácter no exclusivamente económico. Existen cláusulas abiertas e indeterminadas relativas, por ejemplo, a la división de tareas en el hogar, esfuerzo personal para el bienestar familiar (trabajo), compromiso en caso de enfermedades, frecuencia de relaciones sexuales, etcétera.”*

(\*) **Bibliografía:** PORTO MACEDO Jr., Ronaldo, *Contratos relacionales y defensa del consumidor*, La Ley, 2006 - LORENZETTI, Ricardo L., *Esquema de una teoría sistémica del contrato*, LL 1999-E, 1168 - Derecho Comercial Doctrinas Esenciales Tomo II, 01/01/2009, 455 – MOSSET ITURRASPE, Jorge, *Contratos Conexos. Grupos y redes de contratos*, Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 1999.

Dante Rusconi  
<http://www.danterusconi.blogspot.com/>

**Contratos de servicios a consumidores como “contratos relacionales de duración”**

**Características**

- Objeto: redes o paquetes de productos o servicios
- Contenido: se especifica durante el curso de ejecución (“reglas de contextura abierta”). “*Desmaterialización del contrato*”: se pactan procedimientos de actuación para determinar el objeto
- Importancia de la “garantía de funcionalidad” y “expectativa de uso”
- Traslación (o incremento) del riesgo al consumidor
- Causa: Existe una finalidad supracontractual o causa sistémica (ej. “Comunidad”)
- Superación del principio del efecto relativo de los contratos

Dante Rusconi  
<http://www.danterusconi.blogspot.com/>

**Los contratos de servicios como “contratos relacionales de duración”**

**Características**

- “Reciprocidad o conmutatividad dinámica” de las prestaciones: posibilidad de alteración “no sustancial” de la “relación de equivalencia” (ej: avances técnicos o científicos)
- Necesidad de adaptación, cooperación, y eventualmente interpretación
- Precio: “Correspondencia de larga duración” – CSJN, “Etcheverry c/ Omint”, sent. 13-3-2001, Fallos: 324:677)
- ¿Renegociación continua o cautividad de los consumidores?
- Incremento de la “*vulnerabilidad*” de los consumidores. Imposibilidad para dimensionar la operación y procesar la información (“Racionalidad limitada”, SIMON, Herbert - LUHMAN, Niklas)

Dante Rusconi  
<http://www.danterusconi.blogspot.com/>

## Efectos jurídicos: desaparición o atemperación del “efecto relativo de los contratos”

1. Responsabilidad por el hecho de dependientes: a través de una interpretación amplia de la garantía por el hecho de dependientes, se puede encontrar una "autorización" de un integrante de la red hacia otro.
2. Responsabilidad por control: una clase de control específico, sobre la prestación, puede provocar responsabilidad. Tanto en la etapa de la **elaboración** como en la **comercialización**
3. Responsabilidad por la apariencia: la apariencia jurídica creada, puede dar lugar a acciones contra el titular de la marca de un producto elaborado
4. Responsabilidad en las relaciones de consumo basada en la imputación solidaria a todos los integrantes de la red

Dante Rusconi  
<http://www.danterusconi.blogspot.com/>

## Soluciones contenidas en la Ley 24.240

- ❖ Consumidor “expuesto” (art. 1, últ. párr.)
- ❖ Interpretación “*favor debilis*” (arts. 3 y 37 LDC; art. 7 Dec. 1798/04)
- ❖ Amplia recepción del “derecho-deber” de informar (art. 4, 37 2ª parte)
- ❖ Formalidades para la instrumentación de los contratos (arts. 10, 32, 34, 36)
- ❖ Valor vinculante de las ofertas y de la publicidad comercial (arts. 7, 8 y 19)
- ❖ Facilidad para la rescisión del vínculo (arts. 10 bis, 10 ter, 34)
- ❖ Prohibición de cláusulas abusivas o inequitativas (art. 37, 1ª parte; 38)
- ❖ Protección de la buena fe (art. 37, 2ª parte)
- ❖ Responsabilidad objetiva y “solidaria” por daños, incluso basada en la “apariencia” o “confianza” (art. 40)
- ❖ Multa civil (art. 52 bis)

Dante Rusconi  
<http://www.danterusconi.blogspot.com/>

## Telefonía móvil



Dante Rusconi  
<http://www.danterusconi.blogspot.com/>

### RGCSCM - Resolución 490/97

- Autoridad de Aplicación: Comisión Nacional de Comunicaciones (art. 5)
- Condición de “Cliente”: a) por la celebración de un contrato de prestación de servicios; b) por la cesión de un contrato (art. 7)
- “servicios prestados en régimen de competencia” (art. 8)
- “El cliente tiene derecho a ser tratado por el prestador con **cortesía, corrección y diligencia** en todos los medios e instancias del servicio.” (art. 9)
- “Los prestadores podrán requerir al cliente, previa activación al servicio, la **documentación mínima probatoria** que exija la Autoridad de Aplicación conforme las normas en vigencia, relacionada con la adquisición o posesión de la estación. o terminal móvil por parte del cliente.” (art. 19)

Dante Rusconi  
<http://www.danterusconi.blogspot.com/>

## **RGCSCM - Resolución 490/97**

- ❑ **Clausulas prohibidas.** Los contratos de prestación de servicios no podrán incluir cláusulas que prevean:
  - a) **Tratos discriminatorios** respecto de las personas.
  - b) **Contradicciones** con lo establecido en los pliegos, contratos y normas administrativas que regulen o faculten a los prestadores a la prestación de los servicios.
  - c) **Restricciones** a la libertad de los clientes de ejercer el **derecho de elegir o cambiar de prestador de servicio**, como así también limitaciones arbitrarias o discriminatorias que restrinjan la **libertad de ingreso o egreso al servicio** por parte de los clientes. (art. 21);
- ❑ Será nula de pleno derecho y se tendrá por no escrita, toda cláusula o disposición incluida en los contratos que restrinja, altere o distorsione la plena vigencia de una **efectiva y libre competencia** en la prestación de los Servicios de Comunicaciones Móviles (SCM).

Dante Rusconi  
<http://www.danterusconi.blogspot.com/>

## **RGCSCM - Resolución 490/97**

- ❑ **Forma y contenido de los contratos.** Sin perjuicio de la incorporación de elementos formales y de información exigidos por las normas que rigen la materia, deberán constar y observarse en la confección de los contratos, como mínimo, los siguientes aspectos:
  - a) **Plan de prestación del servicio:** alcances y precios.
  - b) **Plazas contractuales.**
  - c) **Precios, abonos y demás servicios diferenciados.**
  - d) **Modo de facturación.**
  - e) **Derechos y obligaciones del cliente.**
  - f) **Derechos y obligaciones del prestador.**
  - g) **Mecanismos de rescisión anticipada.**
  - h) **Suspensión y baja de servicio.**
  - i) **Advertencia sobre las limitaciones del sistema** en lo atinente a la continuidad del servicio.

Dante Rusconi  
<http://www.danterusconi.blogspot.com/>

## **RGCSCM - Resolución 490/97**

- ❑ **Indemnización por terminación anticipada del contrato.** En los contratos de prestación de servicio con plazo de vigencia determinado, no podrán establecerse cláusulas penales que impliquen indemnizaciones por terminación anticipada del contrato superiores al cuarenta por ciento (40%) del monto de los abonos correspondientes a los meses que restan hasta el vencimiento del plazo pactado. (art. 25)
- ❑ **Presentación de contrato tipo.** Los prestadores deberán presentar ante la Autoridad de Aplicación, los modelos de contratos a celebrar con sus clientes para cada una de las modalidades de contratación que realicen. Las cláusulas de contratos de adhesión tipo y formularios o documentación asociados que contradigan las disposiciones del presente Reglamento se tendrán por no escritas. (art. 26)
- ❑ **Garantía de calidad.** El prestador deberá garantizar la calidad del servicio que exigen las disposiciones vigentes de conformidad con lo establecido en su licencia. (art. 27)

Dante Rusconi  
<http://www.danterusconi.blogspot.com/>

## **RGCSCM - Resolución 490/97**

- ❑ **Servicios de emergencia.** Los prestadores del SCM deberán posibilitar en forma gratuita el acceso a los servicios de emergencia, en especial a los de la policía, bomberos, salud pública y Defensa Civil. (art. 29)
- ❑ **Prueba de correcto funcionamiento.** El cliente tiene derecho en cualquier caso a requerir al prestador del servicio:
  - a) En el caso de percibir anomalías en el funcionamiento del servicio, pruebas del correcto funcionamiento del mismo sin cargo.
  - b) En el caso de mal funcionamiento de la estación o terminal móvil, pruebas del correcto funcionamiento del mismo por parte del prestador, a cargo del propietario del terminal. (art. 30)

Dante Rusconi  
<http://www.danterusconi.blogspot.com/>

## **RGCSCM - Resolución 490/97**

- ❑ **Titularidad múltiple.** Cuando un cliente sea titular de más de un servicio o terminal móvil e incurra en alguna de las hipótesis previstas en los artículos 31 y 32 del presente reglamento, respecto de uno de ellos, el prestador podrá, a su elección:
  - a) **Suspender o dar de baja**, según correspondiere, **únicamente el servicio en mora**, manteniendo la prestación de los restantes en tanto estén pagos.
  - b) **Intimar al cliente por medio fehaciente al pago de lo adeudado** por el servicio impago con los recargos correspondientes, bajo apercibimiento de proceder a la **baja definitiva del servicio en mora y suspensión de los restantes aunque estuvieren pagos**. Los servicios así suspendidos se podrán mantener en ese estado hasta que el cliente pague la totalidad de su deuda más los recargos correspondientes, o podrán ser dados de baja si así procediese, de acuerdo con lo establecido contractualmente. (art. 33)

Dante Rusconi  
<http://www.danterusconi.blogspot.com/>

## **RGCSCM - Resolución 490/97**

- ❑ **Libertad de precios.** Los precios, cargos de activación y prestaciones adicionales correspondientes a los servicios incluidos en el presente Reglamento serán libres y de exclusiva responsabilidad del prestador. La Autoridad Regulatoria [Sec. Comunicaciones] podrá por razones de interés público debidamente justificadas establecer excepcionalmente algún tipo de restricción o disponer alguna autorización previa. (art. 34)
- ❑ **Información de los precios.** Los precios establecidos por el prestador deberán ser razonables y no discriminatorios dentro de cada una de las diferentes categorías de abonos y condiciones comerciales. debiendo éste comunicar a la Autoridad de Aplicación según correspondiere, sus montos y alcances. (art. 35)

Dante Rusconi  
<http://www.danterusconi.blogspot.com/>

## RGCSM - Resolución 490/97

- ❑ **Información.** El prestador del servicio, deberá brindar una información adecuada y veraz tanto a sus clientes como a la Autoridad de Aplicación.

El prestador deberá brindar la información que se solicite relativa a los servicios a prestar y las alternativas, componentes y precios del mismo, los valores de cargo por activación, los fijos mensuales y por uso del servicio y de la red telefónica pública; costos de los minutos en el aire en horas pico, no pico y días no laborables; cargos no permanentes; plazos de contratación; bonificaciones y cargos administrativos en caso de rescisión anticipada del contrato de prestación del servicio. (art. 41)

- ❑ **Reclamos.** Iro ante el prestador y por escrito (art. 44); y si no recibe o no está satisfecho, ante la CNC quien resolverá (art. 45)
- ❑ **Sanciones:** hasta 3.000.000 de UTSBT (art. 46)  
1 UTSBT = \$ 0,0469 - Multa máxima = \$ 140.700

Dante Rusconi  
<http://www.danterusconi.blogspot.com/>

### Otras normas específicas:

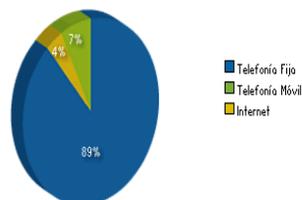
- ❖ **Res. SCDyDC37/2003.** Información mensual a la Autoridad de Aplicación de la Ley N° 24.240 la totalidad de planes ofrecidos en todas las modalidades posibles de prestación del servicio (los planes de Movistar publicados por la CNC son de abril de 2007).
- ❖ **Res. SC 98/2010.** Portabilidad numérica (originariamente prevista en el Dec. 764/2000 de desregulación del servicio (art. 30.2)
- ❖ **Res. SC 45/2012.** Tasación de tiempo en el aire a partir de que se establece la comunicación
- ❖ **Res. SC 1/2013 (B. O. 08-abr-2013).** Obligación de los prestadores de asegurar el funcionamiento del servicio, incluso en situaciones de emergencia o catástrofe.

Dante Rusconi  
<http://www.danterusconi.blogspot.com/>

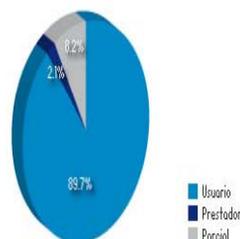


<http://www.cnc.gov.ar/ciudadanos/estadisticas.asp>

Durante el año 2010, la CNC ha recibido **41.256 reclamos** referidos a telefonía e Internet, de los cuales el 89% corresponden a Telefonía Fija, el 7% a Telefonía Móvil y el 4% a Internet.



**Resolución de Denuncias de Telefonía e Internet**  
Durante el transcurso del año 2010, nuestro Organismo resolvió más de **52.500 denuncias**, de las cuales casi el 90% fueron resueltas a favor del usuario.



Dante Rusconi  
<http://www.danterusconi.blogspot.com/>



<http://www.cnc.gov.ar/ciudadanos/estadisticas.asp>

**Durante el ejercicio 2011 se aplicaron las siguientes sanciones por Servicios de Telecomunicaciones:**

- \*Total de Multas: 1.081
- \*Total de Apercibimientos: 1
- \*Total de Sanciones Aplicadas: 1.082

**MONTO TOTAL EN PESOS DURANTE EL AÑO 2011: \$ 69.176.281**

**Reclamos de Telefonía e Internet Gestionados por Delegaciones en 2011 ("Facturación – Averías – Otros"):**

- \*Buenos Aires: 2.175
- \*Chaco: 1.980
- \*Córdoba: 3.006
- \*Entre Ríos: 1.629
- \*Rosario: 3.828
- \*Santa Fe: 2.593

**TOTAL PAÍS: 25.888**

Dante Rusconi  
<http://www.danterusconi.blogspot.com/>

### Algunas cuestiones puntuales:

- ✓ **“Servicio universal”**. CNCAF, sala IV, 2007-11-22, “Unión de Usuarios y Consumidores c/ Movicom Bell South”, (comentario “El rol protagónico de las asociaciones de defensa del consumidor”, Rusconi, Dante D., LA LEY 2008-B, 573)
- ✓ **Portabilidad numérica**. Dec. 764/2000; Res. Sec. Com./Sec. Com. Int. 8/2011 y 3/2011; Res. 67/2011; CNCAF, 30/06/2009, “Unión de usuarios y consumidores c/ Secretaría de Comunicaciones – Decreto N° 764/00 s/ Amparo Ley N° 16.986”)

Dante Rusconi  
<http://www.danterusconi.blogspot.com/>

- ✓ **Tasación del servicio:**
  - ⇒ **Comienzo de tasación de la llamada:** Res. 45/2012 (STJ Río Negro, “DECOVI c. CTI s/ Amparo Colectivo”, LLPatagonia, 2006-433, con nota de BERSTEN, Horacio L.; RCyS 2007-II, 100, con nota de BERSTEN, Horacio L.; “Fijación de costos en la telefonía celular”, Rusconi, Dante, LA LEY2012-F, 842)
  - ⇒ **Fraccionamiento por segundo:** (Juz. Fed. N° 2 de Salta, Expte. N° 3-268/11, "Paganetti, Daniel Humberto c. Telecom Personal S.A.; AMX Argentina S.A.; Comisión Nacional de Comunicaciones y otros"; Juz. Fed. N° 1, Sec. 2 de Salta, Expte. 1019/12, "Paganetti, Daniel Humberto s/ su denuncia s/ Estafa".

Dante Rusconi  
<http://www.danterusconi.blogspot.com/>

✓ **¿Es necesario regular a la telefonía celular como un servicio público?** Proyecto S-0147/12 (4311/10) – Sen. Giustiniani

**Art. 1°:** De conformidad con el artículo 42° de la Constitución Nacional, declarase “servicio público” al servicio de telefonía móvil, en todas sus modalidades.

**Art. 2°:** Objetivos. (...) inc. “i”): Fijar tarifas máximas que resulten justas y razonables en relación con el servicio prestado y teniendo en cuenta el costo de la prestación y el derecho de las empresas a una utilidad razonable similar a la obtenida internacionalmente para tales servicios.

**Art. 3°:** Queda expresamente prohibido la modificación unilateral del contrato de servicio, que implique el cobro de costos adicionales derivados de actualización tecnológica en la prestación del servicio de telefonía móvil.

Dante Rusconi  
<http://www.danterusconi.blogspot.com/>

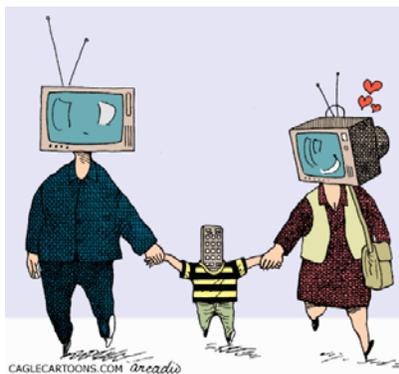
✓ **¿Es necesario regular a la telefonía celular como un servicio público?** Proyecto S-0147/12 (4311/10) – Sen. Giustiniani

**Art. 7°:** Se prohíbe el ajuste automático de las tarifas. Las tarifas sólo podrán ser alteradas teniendo en consideración los costos reales incurridos y previstos, y las tasas de rentabilidad obtenidas y programadas, en el marco de la legislación vigente, y previa audiencia pública obligatoria con estudio de costos previo informe de una consultora independiente sobre la razonabilidad de la modificación de las tarifas.

**Art. 9°:** AUTORIDAD DE REGULACION: Crease el Ente Regulador de Telefonía Móvil como organismo descentralizado de la Administración Pública Nacional con autarquía y plena capacidad jurídica para actuar en los ámbitos del derecho público y privado.

Dante Rusconi  
<http://www.danterusconi.blogspot.com/>

## Televisión paga



Dante Rusconi  
<http://www.danterusconi.blogspot.com/>

- ❑ Servicio sometido al control de multiplicidad de Autoridades: Sec. Comunicaciones; Sec. Comercio Interior; Autoridad Federal de Servicios de Comunicación Audiovisual; Autoridades LDC; Com. Nac. Def. Competencia
- ❑ Prestado de forma oligopólica o de “competencia disminuida”
- ❑ Res. SCI 219/2010. Aplica sanciones a Cablevisión y Multicanal por haber concertado un reparto de mercado en la ciudad de Santa Fe
- ❑ Res. 8/2010 CNDC. Ordena a todos los socios de la AATVC y de la CCI que se abstenga de realizar prácticas colusivas y en particular a aumentar el precio del abono por el término de 60 días.
- ❑ Precio del abono y corte del suministro. Res. SCI 2/2012. Establece un plazo de 24 hs. para que Cablevisión restablezca el servicio a los usuarios que hubieren abonado según las Res. SCI Números 36/11, 65/11, 92/11, 123/11, 141/11 y 10/11
- ❑ “Triple Play” (TV – Teléfono – Banda Ancha): los cableoperadores no puede prestar su servicio en más de 24 localidades (art. 45 inc. c, Ley 26.522). Esta exigencia, según las Cámara del sector, les impide prestar el servicio telefónico en competencia con las empresas de telefonía

Dante Rusconi  
<http://www.danterusconi.blogspot.com/>

### Jurisprudencia. Telefonía celular

- **Costo por emisión de factura.** “Resulta ilegal la modificación contractual efectuada por una empresa de telecomunicaciones, consistente en la **imposición de un costo por la impresión y remisión de la factura** periódica a sus clientes, pues si bien **existe una cláusula contractual que faculta a la empresa referida a modificar unilateralmente un elemento del contrato, ésta carece de eficacia** en tal sentido por cuanto, se dejaría de lado el principio contenido en el art. 4 del estatuto del consumidor, afectando el derecho constitucional a contar con información clara y gratuita.” (C1aCivComMardelPlata, SalaI, 22/12/2009, “Asociación Civil de Usuarios c. Bancarios C./amx Argentina”, LA LEY 15/06/2010 con nota de Matías Irigoyen Testa - LA LEY 15/06/2010, 3 )

si  
si

- **Cambio unilateral de plan.** “... El **beneficio** que la encartada lanzó para sus clientes con el fin de abaratarles las comunicaciones hasta un cincuenta por ciento (50%), **requería para hacerse efectivo que el cliente enviara un mensaje de texto** a la empresa con la palabra "SI", o con la palabra "NO" en el caso que decidiera volver al plan anterior, lo que pone en evidencia que a través del citado mensaje de texto **la encartada ofreció a sus usuarios un servicio no solicitado por éstos**, forzándolos a manifestarse por la negativa a su respecto, lo que configura una clara infracción al art. 35 de la ley 24.240, ut supra reseñado.” (“Telefónica Móviles de Argentina SA c/Disp. 370/10 (Expte. SOI 0375328/07)” – CNACAF – 02/08/2011)

Dante Rusconi  
<http://www.danterusconi.blogspot.com/>

➤ **Violación de la “expectativa” de comunicación.** “La confianza en tanto principio de contenido ético impone a los operadores un inexcusable **deber de honrar las expectativas**; su quiebre, contraviene los fundamentos de toda organización jurídica y torna inseguro el tráfico (...). Dicha doctrina, bien que referida específicamente a la conducta de las entidades bancarias, resulta adecuada al supuesto de una empresa de la envergadura de CTI PCS S.A. (...) Resulta dable presumir que **quien adquiere un teléfono lo hace para satisfacer la necesidad de estar permanentemente comunicado y resultar rápidamente localizable**, y si la línea de ese teléfono celular, por razón imputable a la empresa que presta el servicio, se transforma en un aparato mudo, es razonable admitir que tal incomunicación produce un daño” (“González Ricardo Adrián c/CTI PCS S.A. s/ordinario” – CNCOM – 06/05/2010)

Dante Rusconi  
<http://www.danterusconi.blogspot.com/>

➤ **Privación del servicio. Daño Moral. Improcedencia de la publicación de la sentencia.** “Si bien la sola privación del servicio de televisión por cable no pudo significarle al actor una pérdida material con proyección efectiva y directa en su patrimonio, sí pudo haber sido fuente de daño moral pues el mismo se configura por la **privación de goces y satisfacciones comprensivas de actividades no lucrativas, como las artísticas y deportivas**. (...) Desde que las sentencias tienen por finalidad proveer a la protección y defensa de los derechos individuales controvertidos en el proceso para solucionar el conflicto, la pretensión del actor de obtener la publicación del pronunciamiento para así **alertar a otras posibles víctimas de lo que considera una práctica comercial abusiva, es improcedente por exceder el marco del litigio**, ya que no otorga al demandante compensación alguna, y porque no puede asumir éste el papel de representante del interés del consumidor.” (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, sala B, “Charlin, Enrique E. c. Video Cable Privado S. A.”, 05/05/1993)

Dante Rusconi  
<http://www.danterusconi.blogspot.com/>

➤ **Seguro. Prueba de la destrucción del teléfono.** “De las constancias de la causa surge que con fecha 7 de mayo de 1994 el teléfono celular que Adriana Bruschi había comprado con fecha 14 de abril de 1993 a la empresa Movistar S.A., con un seguro llamado "Cobertura 700", cayó en las aguas del Río de la Plata, inutilizándose y siendo imposible recuperarlo para su dueña por sus propios medios. **La damnificada debió contratar a buzos expertos para recuperar el celular hundido a efectos de que la empresa de telefonía móvil certificara la destrucción total denunciada** (confr. fs. 11/12), negándose esta última a restituir los gastos incurridos. Pese a lo sucedido, la empresa facturó el abono de 300 minutos contratado, durante el lapso de tiempo en que la denunciante carecía del aparato celular. Se le imputó a la empresa la falta de suministro en forma cierta y objetiva, de información veraz y suficiente con respecto al hecho de que para hacer efectiva la cobertura del siniestro debían exhibirse los restos de la terminal afectada.” (CNFedContAdm., SalaII, 29/06/2000, “Movistar S.A. c. S.C. e I.”, LA LEY2001-B, 313)

Dante Rusconi  
<http://www.danterusconi.blogspot.com/>

➤ **Multa civil y daño moral por trato indigno.** “Procede hacer lugar al reclamo por daño moral formulado una persona con discapacidad motriz, pues la sola circunstancia de **no poder acceder al local comercial del demandado por no poseer rampa**, resulta una clara omisión de cumplimiento de la normativa vigente que tiene como finalidad la supresión de todas aquellas barreras arquitectónicas que impidan a los discapacitados motrices el ingreso a los edificios de uso público, configurándose un acto discriminatorio que vulnera el derecho de igualdad. (...) se encuentra acreditado el incumplimiento a normas de distinta jerarquía (universales, regionales, nacionales, provinciales y municipales) en el marco de la relación de consumo que ligaba a las partes y un derecho superior menoscabado del consumidor al no proporcionarle un trato digno en los términos del art. 8 bis de la ley 24.240, lo que determina la aplicación de la multa civil (conf. art. 52 bis de la ley citada –t. o. ley 26.361-).” (Cám. 1ª Civ. y Com. de Mar del Plata, sala II, “Machinandiarena Hernandez Nicolas c. Telefónica de Argentina”, 27/05/2009)

Dante Rusconi  
<http://www.danterusconi.blogspot.com/>

➤ **Sanción por cobro de cargo no convenido por cambio de plan.**

“...de los hechos narrados por la propia actora, su expreso reconocimiento de la generación del cargo por cambio de plan reclamado a la [usuaria], como también que éste no había sido convenido en la solicitud de servicio suscripto por ella. En tal sentido cabe advertir que su obligación de respetar los términos contractuales era indisponible, por lo que acreditada su omisión, **la infracción formal acaeció en el mismo momento en que reclamó dicho concepto de manera indebida.** La jurisprudencia ha sostenido que “Las infracciones como la examinada revisten el carácter de “formales”, para cuya tipificación y sanción la existencia o intención o de daño a los presuntos consumidores o competidores no resulta relevante, como regla general...” (CNPen. Ec., Sala B, 3/7/03, in re “Disco S.A.”; Lexis Nexis (JA), 1/10/03)...” (“AMX ARGENTINA SA c/ GCBA s/ otras causas con trámite directo ante la cámara de apel.” - CCAyT CABA, 01/12/2011)

Dante Rusconi  
<http://www.danterusconi.blogspot.com/>

➤ **Ausencia de respuesta a intimaciones fehacientes.** “Corresponde condenar a una empresa de telefonía celular a resarcir los daños ocasionados a un usuario en virtud del mal funcionamiento de líneas telefónicas provistas por aquélla, si **la demandada guardó silencio frente a las sucesivas cartas documento remitidas por el actor en las cuales denunciaba las deficiencias advertidas en el servicio,** pues, conforme lo establecido en el art. 4 de la ley 24.240 y en los arts. 40 y 41 de la resolución 490/97 de la Secretaria de Comunicaciones, las prestatarias del servicio telefónico no sólo están obligadas a brindar una respuesta ante intimaciones cursadas por usuarios, sino que deben realizar pruebas del correcto funcionamiento del servicio y de su estación terminal.” (CNFedCivyCom, SalaII, 10/06/2010, “T., G. T. y Otro c. CTT”, LA LEY 05/08/2010)

Dante Rusconi  
<http://www.danterusconi.blogspot.com/>

### Jurisprudencia. Televisión por cable

➤ **Corte unilateral del servicio. Frustración de las “expectativas”.**

“...el emplazado rescindió el contrato sin brindar explicación alguna al damnificado, en clara violación a los arts. 4, 19, 26, 30, 37 y 38 de la Ley de Defensa del Consumidor. (...) Debe otorgarse una indemnización en concepto de **daño moral** al usuario del servicio de televisión por cable ante la ruptura unilateral e intempestiva de la prestación del por parte de la empresa, pues dicho hecho configura un perjuicio extrapatrimonial susceptible de reparación, en tanto **frustró abruptamente la expectativa de una relación contractual de duración**, máxime cuando no existió ninguna explicación por parte de la prestataria y **es de público conocimiento la significancia que la televisión por cable tiene hoy en los hogares.**” (Cámara de Apelaciones en lo Civil del Neuquén, sala I, “Baiza, Mónica y ots. c. Cablevisión S.A. y Palacios y Gutiérrez Producciones S.A.”, 27/05/2008)

Dante Rusconi  
<http://www.danterusconi.blogspot.com/>

➤ **Otorgamiento de contrato escrito.** “Cabe confirmar la sentencia que condena a la empresa prestataria del servicio de televisión por cable demandada a determinar por escrito los términos de la relación contractual que vincula a las partes, toda vez que el consumidor no tiene información previa respecto al precio del servicio, siendo que tal situación se relaciona con el deber de informar y la prohibición de restringir derechos del consumidor que contemplan los art. 4° y 7° de la ley 24.240” (Cámara de Apelaciones de Concepción del Uruguay, sala civil y comercial, “Daguerre, Hugo A. y otra c. Cablevisión S.A.”, 08/09/2004, LLLitoral 2005 (junio), 494)

Dante Rusconi  
<http://www.danterusconi.blogspot.com/>

➤ **Canal ofrecido y publicitado, y no recibido por el usuario.** “Existe infracción a los arts. 4º y 8º de la ley de defensa del consumidor 24.240 - reguladores del deber de información y de los efectos de la publicidad que realice el oferente, respectivamente- si como consecuencia del obrar del prestador del servicio de televisión por cable, **el denunciante se vio privado de disponer de una señal televisiva expresamente anunciada en la revista que en forma gratuita distribuye la empresa y que fue considerada relevante por el usuario a la hora de contratar (...)** Las diversas opciones que el art. 10 bis de la ley 24.240 de defensa del consumidor otorga a quien es perjudicado por el incumplimiento de la oferta o del contrato por el proveedor, no obsta la iniciación de las pertinentes acciones civiles o la aplicación de las sanciones específicas contenidas en dicha normativa.” (Cámara Federal de Apelaciones de Rosario, sala A, “Bordachar, Hugo L. c. Cablevisión S. A.”, 09/09/1999, LLLitoral 2000 , 830)

Dante Rusconi  
<http://www.danterusconi.blogspot.com/>

➤ **Televisación gratuita y en directo del Mundial de Fútbol.** “Es procedente la medida innovativa peticionada en el marco de una acción de amparo [iniciada por el Intendente], para que se garantice la transmisión televisiva a toda la población del Partido de General Pueyrredón de los partidos que dispute la selección nacional de fútbol en la Copa Mundial, toda vez que **se trata de proteger un bien colectivo tutelado por la Constitución Nacional -bien cultural que radica en vivir el momento en que la selección disputa un encuentro-**, la admisión del pedido representa la más fuerte garantía de seguridad jurídica para el habitante de la República.” (Juzgado Federal Nro. 2 de Mar del Plata, “Municipalidad de Gral. Pueyrredón c. Direct TV Latin America”, 30/05/2002, JA 2003-II, 352; LA LEY 2003-F , 98 )

Dante Rusconi  
<http://www.danterusconi.blogspot.com/>

➤ **Interrupción de la transmisión de las finales de la NBA y del torneo de tenis Roland Garros. Improcedencia del daño moral.**

“Quien reclama el daño moral sufrido por el incumplimiento contractual en que incurrió el canal cerrado de televisión por cable -al interrumpir la retransmisión de una señal de deporte-, **debe probar a los fines de la procedencia del reclamo su supuesto fanatismo con los deportes**, que se haya abonado a la demandada sólo para ver el canal en cuestión y que el incumplimiento le produjo sentimientos de gran pesar o que lo afectó moralmente.” (Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Rosario, sala I, “Capucci, Fabricio c. Galavisión VCC S.A.”, 05/09/2002, LLLitoral 2003 (agosto) , 875)

Dante Rusconi  
<http://www.danterusconi.blogspot.com/>

➤ **Falta de transmisión de los “clásicos” del campeonato local de fútbol. Rechazo de acción de daños. Suspensión del torneo por orden judicial.** “ El derecho del consumidor no supone una habilitación para demandar indiscriminadamente -en el caso, se desestimó la pretensión indemnizatoria incoada contra una empresa de televisión por cable por falta de transmisión de ciertos eventos deportivos-, exonerándose al reclamante de aportar las pruebas necesarias para fundar su reclamo por el solo hecho de revestir calidad de tal, sino establece una serie de pautas o directrices para acentuar la protección de la parte más débil de la relación, mas sin que se lo pueda escindir de **la teoría general del contrato, que en materia de reparación exige la acreditación de los daños** (...) la lesión de sentimientos personales no es asimilable a las meras molestias, dificultades, inquietudes y perturbaciones propias de la contratación de cualquier especie.” (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, sala A, “D., C. c. Video Cable Comunicación S.A. y otro”, 31/03/2004 , LA LEY 2004-C, 634; JA 2005-I, 89)

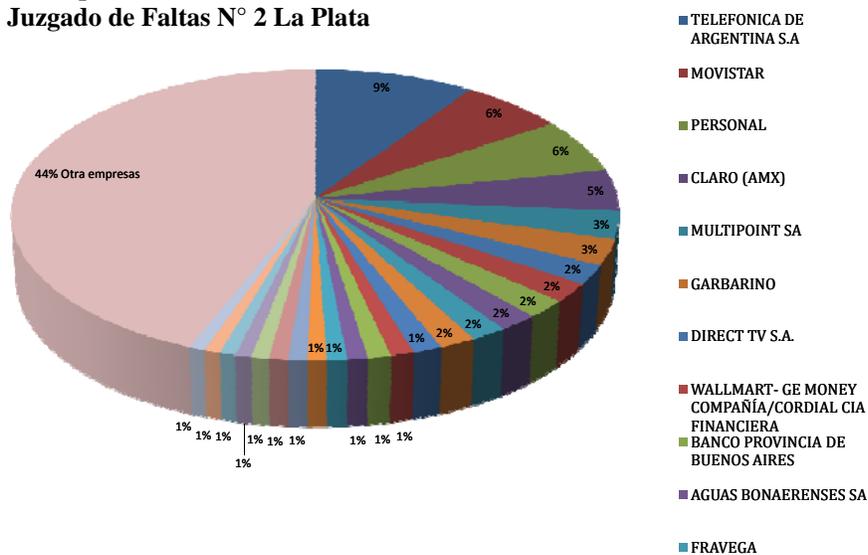
Dante Rusconi  
<http://www.danterusconi.blogspot.com/>

➤ **Sanción administrativa por incumplimiento de una promoción.**

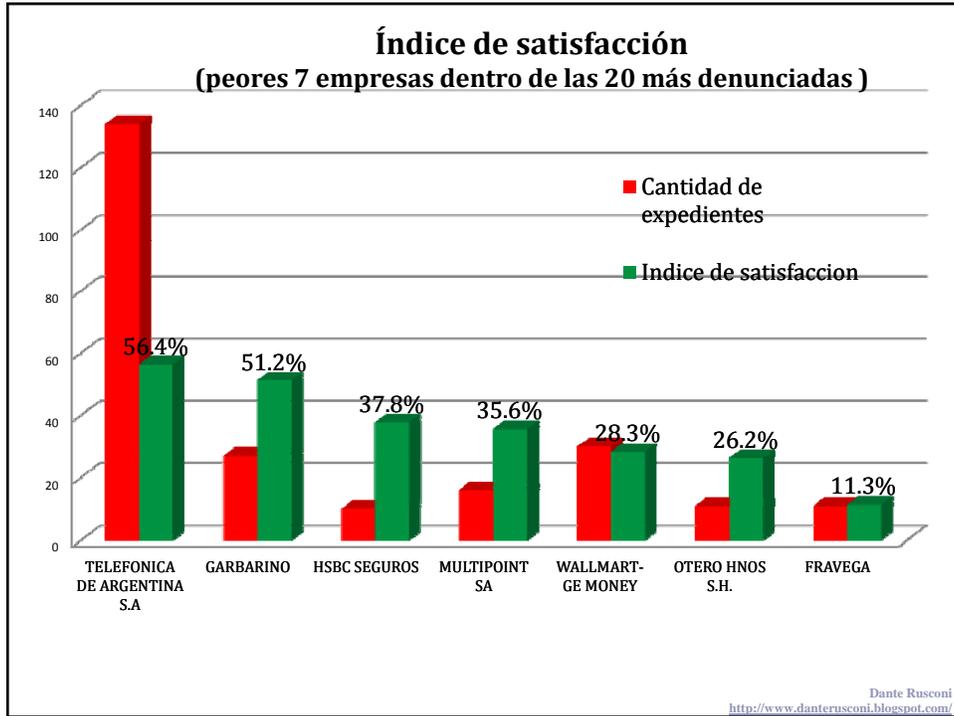
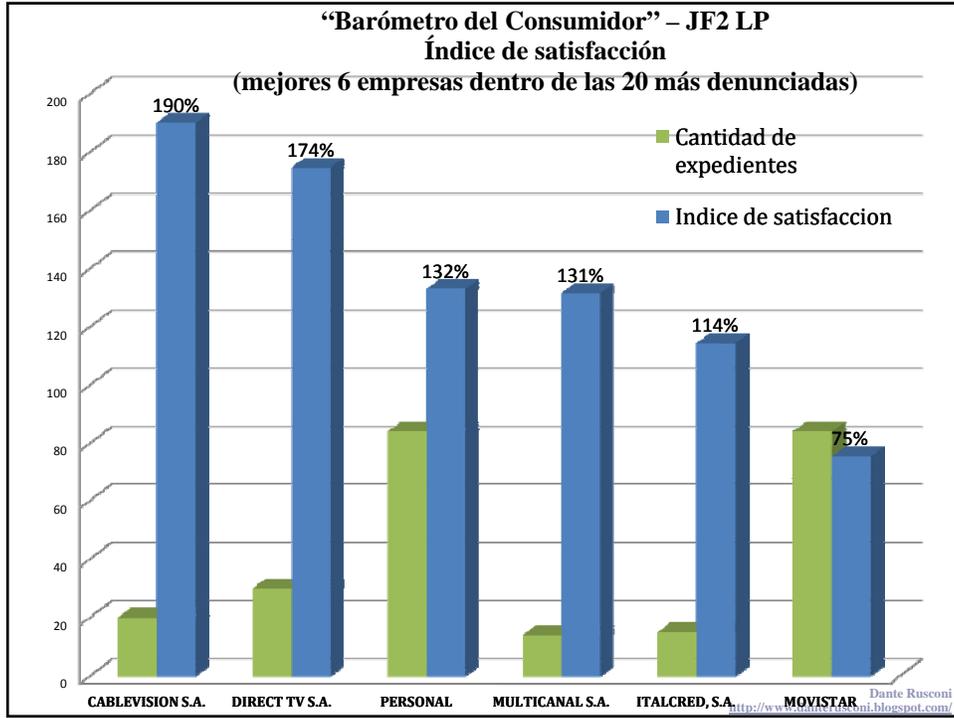
“Cabe confirmar la multa impuesta por la Secretaría de Desarrollo Económico a la empresa de televisión por cable, desde que la misma infringió lo dispuesto en el art. 19 de la ley 24.240 (Adla, LIII-D, 4125), al no respetar la promoción contratada por el consumidor -en el caso, no se cumplió con el **descuento por tres meses en el precio del abono por pago mediante débito automático**- y en tanto que no acreditó sus dichos acerca de la existencia de un segundo acuerdo, siendo irrelevante la afirmación de la inexistencia de daño al cliente, desde que la ley sanciona las infracciones a las obligaciones que ella impone con prescindencia del daño sufrido.” (Cámara de Apelaciones en lo Contenciosoadministrativo y Tributario de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, sala II, “Multicanal S.A. c. Ciudad de Buenos Aires”, 04/03/2004 , LA LEY 05/10/2004, 7; ED 210 , 177)

Dante Rusconi  
<http://www.danterusconi.blogspot.com/>

*“Barómetro del Consumidor”*  
**Empresas más reclamadas**  
**Juzgado de Faltas N° 2 La Plata**



Dante Rusconi  
<http://www.danterusconi.blogspot.com/>



*"En esta civilización, donde las cosas importan cada vez más y las personas cada vez menos, los fines han sido secuestrados por los medios: las cosas te compran, el automóvil te maneja, la computadora te programa, la TV te ve."*

(Eduardo GALEANO, *"Patas Arriba. La escuela del mundo al revés"*, Editorial Catálogos, Buenos Aires, julio 2001, p. 255)

[http://www.danterusconi.blogspot.com/  
danterusconi@gmail.com](http://www.danterusconi.blogspot.com/danterusconi@gmail.com)

