

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 29 de Diciembre de 2022.-

VISTO:

El trámite n° **8613/22**, iniciado por el señor **RODRIGO GARCIA** quien solicitó la intervención de esta Defensoría del Pueblo con motivo de un reclamo contra la empresa Telepeaje Plus S.A., por el cual cuestiona la falta de envío del resumen mensual con el detalle de consumos por pases en el peaje de autopistas y, particularmente, la aplicación de un cargo adicional por el envío de dicho resumen a su domicilio en formato papel, todo ello con fundamento en los derechos reconocidos por la normativa de defensa del consumidor y del usuario.

Y CONSIDERANDO QUE:

En su presentación el reclamante manifestó textualmente que *"No recibo las facturas del servicio de Telepeaje en mi domicilio. Cuando reclamé a la empresa, me exigen abonar \$90 en concepto de gastos por cada uno de los envíos. Algo con lo que no estoy de acuerdo y no corresponde..."* (fs. 1).

En razón del tema planteado, desde esta Defensoría del Pueblo se libró un oficio a la empresa denunciada -Telepeaje Plus S.A.- que fue recibido el 13 de mayo de 2022, a través del cual se solicitó información acerca de los motivos que llevaron a la empresa a cobrar el servicio de envío de factura y resumen en soporte papel, instando a su vez a considerar el cese de dicho cobro, con fundamento en lo establecido en el art. 4° de la Ley Nacional n° 24.240 de Defensa del Consumidor (LDC), en tanto allí se dispone en materia de Información que *"El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información **debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada en soporte físico, con claridad necesaria que permita su comprensión. Sólo se podrá suplantar la comunicación en***



soporte físico si el consumidor o usuario optase de forma expresa por utilizar cualquier otro medio alternativo de comunicación que el proveedor ponga a disposición" (fs. 2/5).

En respuesta a lo requerido, el 1° de junio de 2022 se recibió una nota mediante correo electrónico por parte del apoderado de la empresa reclamada -Julián Lafage- que en su parte pertinente dice: *"Tras el reclamo recibido verificamos la cuenta del Sr. Norberto Luis Villar para responder las preguntas recibidas. 1 - El envío del resumen de cuenta es opcional, y cada cliente puede solicitarlo o darlo de baja en cualquier momento con su usuario en nuestra página web. En el caso del Sr. Villar, el envío del resumen se encuentra desactivado. Desde que el Sr. Villar se dio de alta en nuestra empresa (23-12-2019) Telepeaje S.A. le ha facturado dos períodos: - El 01-02-2020 un total de \$222,00 (\$50,00 por envío de resumen). - El 01-02-2022 un total de \$243,10 (no se cobró ni envió resumen). 2 - Actualmente el envío de resumen se encuentra desactivado y sólo se activará por petición del Sr. Villar en caso de que lo solicite. Quedo a la espera de su respuesta. Saludos cordiales"* (fs. 6).

En atención a lo informado, se remitió un nuevo oficio a la empresa -recibido el 9 de junio de 2022- a los efectos de solicitar información ampliatoria, toda vez que los términos de la primera respuesta resultaron insuficientes. En tal sentido, se especificó que la principal objeción del usuario está vinculada a la improcedencia de agregar un costo adicional por el envío del resumen a domicilio, en virtud de lo expresamente estipulado en el art. 4 de la LDC -arriba transcripto-, debiéndose considerar, además, que el derecho de los usuarios a recibir información veraz y adecuada, es un derecho fundamental reconocido por el art. 42 de la Constitución Nacional. En consecuencia, se señaló que del texto de la norma surge, con notoria claridad, que:

- a) los proveedores de bienes y servicios (en este caso, Telepeaje Plus) están obligados a suministrar la información **siempre en forma gratuita** (es decir, no se puede arancelar ni cargar un costo adicional a ninguna información);
- b) dicha información **debe ser suministrada en soporte físico** (en papel), salvo que el usuario opte por otra forma de comunicación disponible;



c) el resumen mensual es, centralmente, un instrumento de información al usuario, y como tal no puede estar sujeto a cobro alguno (fs. 7/10).

Posteriormente se recibió nueva respuesta al segundo oficio remitido en la cual el apoderado de la empresa indicó: *“... Telepeaje SA NO le está facturando al Sr. Villar ningún costo adicional, ni lo hará salvo que el Sr. Villar solicite algún servicio adicional que tenga costo. El envío del resumen por correo es un cargo opcional que puede elegir cualquier cliente. Este cargo está inicialmente desactivado para todo cliente nuevo y sólo se factura si se elige recibirlo, lo cual se hace al loguearse en nuestra web. El Sr. Villar, carga sus datos en nuestra web para darse de alta el 23-12-2019. En este proceso el Sr. Villar activa la opción de recibir el resumen por correo postal. Por ello, cuando registró consumos de peaje se le facturó el resumen (febrero de 2020). Como informé en el mail anterior, este concepto se le cobró en una sola ocasión. Si está recibiendo cobros adicionales de envíos, no corresponden a Telepeaje S.A. Saludos cordiales”* (fs. 11/12).

Atento los términos de este último responde, desde esta Defensoría del Pueblo se envió un nuevo requerimiento a Telepeaje Plus S.A. -recibido el 5 de agosto de 2022-, en el cual se realizó una serie de señalamientos sobre la conducta adoptada por la empresa, a saber: *“... agradecemos las respuestas oportunamente brindadas, con fecha 1° de junio y 15 de junio del presente año 2022. No obstante lo cual, dichas respuestas adolecen de errores conceptuales y podrían configurar conductas en infracción a lo que disponen las normas de defensa y protección a los consumidores y usuarios. En efecto, tal como lo manifestamos en el oficio anterior, el derecho de los usuarios a la información veraz y adecuada es un derecho de carácter fundamental, en tanto está reconocido por el Artículo N° 42 de la Constitución Nacional. A su vez, la LDC desarrolla este derecho en su Art. 4°, en cuanto allí dispone que todo proveedor de bienes y servicios ‘está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada en soporte físico, con claridad necesaria que permita su comprensión. Sólo se podrá suplantar la comunicación en soporte físico si el consumidor o usuario optase de forma expresa por utilizar cualquier otro medio alternativo de comunicación que el proveedor ponga a disposición’. De dicha norma -que es, además, de orden público- se deduce una regla general, la que aplicada al presente caso indica que la empresa Telepeaje SA -como prestadora de un servicio- está legalmente*



obligada a brindar información a los usuarios (veraz, adecuada, cierta, clara y detallada), y sus comunicaciones deben ser enviadas, de manera siempre gratuita, en soporte físico (papel). Sólo, por vía de excepción, se podrá reemplazar esa modalidad de comunicación, cuando sea el usuario -y no la empresa- el que opte de manera expresa por otro medio alternativo disponible. Es decir, que la potestad de elección recae en el usuario. Por otra parte, resulta oportuno recordar que el artículo 988 del Código Civil y Comercial de la Nación (CCyCN) -al igual que el Capítulo IX de la LDC- regula las 'cláusulas abusivas' de los contratos celebrados por adhesión a cláusulas generales predispuestas. Según dicho artículo, se deben tener por no escritas aquellas cláusulas que 'desnaturalizan las obligaciones del predisponente' y 'las que importan renuncia o restricción a los derechos del adherente, o amplían derechos del predisponente que resultan de normas supletorias'. Esta tutela sobre usuarios y consumidores respecto a posibles abusos es reforzada en el Capítulo 4 del Título III 'Los Contratos de Consumo' del mismo plexo normativo. En ese sentido no solo se ratifica la aplicabilidad del art. 988 para los contratos de consumo sino que se establece que 'las cláusulas incorporadas a un contrato de consumo pueden ser declaradas abusivas aun cuando sean negociadas individualmente o aprobadas expresamente por el consumidor' (art. 1118) y que 'es abusiva la cláusula que, habiendo sido o no negociada individualmente, tiene por objeto o por efecto provocar un desequilibrio significativo entre los derechos y las obligaciones de las partes, en perjuicio del consumidor' (art. 1119). De modo tal que, en este caso, aun cuando un usuario (por ejemplo, el señor Villar) hubiera aceptado los términos predispuestos en el contrato de adhesión, que incluyen la aplicación de un cargo adicional por el envío del resumen en papel (soporte físico), ello no impide considerar que se trata de una cláusula abusiva -y, como tal, que se tenga por no escrita- toda vez que desnaturaliza las obligaciones del prestador e implican un menoscabo en los derechos del usuario tanto en lo concerniente al derecho a la información como a la preservación de sus intereses económicos" (fs. 13/16).

Como corolario de lo expuesto, en el mismo requerimiento se solicitó a Telepeaje S.A. que disponga el reintegro del monto cobrado al Sr. Norberto Villar, que proceda a eliminar cualquier cargo dinerario adicional por el envío de resumen en papel a los usuarios del servicio, y asimismo adecuar el contrato de adhesión respectivo, de plena conformidad a lo establecido en los arts. 4°, 37°, y demás cc. de la LDC, y de los arts. 988, 1094, 1095, 1118, 1119 y demás cc. del CCyCN".



Empero, hasta la fecha, este último requerimiento no fue debidamente respondido por la empresa en cuestión.

Es dable apuntar que tanto las gestiones realizadas como las respuestas recibidas fueron oportunamente comunicadas al aquí denunciante para su debido conocimiento (de conformidad a lo dispuesto en el art. 35 de la Ley n° 3^[1] -según texto consolidado por Ley n° 6347^[2]-), y además se le hizo saber las distintas herramientas con las que cuenta para formalizar sus denuncias ante las autoridades de aplicación correspondientes. No obstante lo cual, el señor . solicitó, en diversas ocasiones, que esta Defensoría se expida sobre la cuestión planteada.

Así las cosas, teniendo en cuenta las posiciones controvertidas que impiden alcanzar un acuerdo satisfactorio a la pretensión del usuario reclamante, consideramos pertinente que este Órgano Constitucional emita su pronunciamiento al respecto, con los alcances previstos en el art. 36 y subsiguientes de la citada ley.

En primer lugar, no cabe duda alguna que el conflicto suscitado en el caso de marras se encuadra en una típica relación de consumo, y por consiguiente queda alcanzado por todas las normas -constitucionales, legales y reglamentarias- destinadas a la protección especial de los usuarios y consumidores en sus relaciones de consumo y en particular por la Ley de Defensa del Consumidor (LDC) -Ley Nacional n° 24.240 y modificatorias-.

En efecto, la empresa Telepeaje Plus ofrece a los usuarios que transitan por autopistas, el servicio de pago automático de peajes viales, mediante un dispositivo tecnológico aplicable a los automotores, según lo exigen las reglamentaciones vigentes; para acceder al sistema, los usuarios deben adherirse a los términos y condiciones que fija la empresa, mediante un formulario publicado en su página de Internet, que constituye un verdadero contrato de adhesión, con cláusulas unilateralmente predispuestas por la prestadora del servicio, sin que los usuarios adherentes tengan la posibilidad de discutir o redefinir el contenido de las mismas (conf. art. 38 LDC).



Adviértase al respecto que según consta en los Términos y Condiciones de la Solicitud de Adhesión al Sistema -al que se puede acceder en el sitio de Internet- declara que TELEPEAJE S.A. CUIT: 30-70927950-1, tiene domicilio legal en Santa Rosa 1718 de la localidad de Florida, provincia de Buenos Aires, y que es considerado “... **un emisor de tarjetas de crédito, en el contexto definido por la Ley 25.065, sus modificaciones y reglamentación. En términos físicos, la tarjeta de crédito es el TAG o STICKER TAG, en adelante DISPOSITIVOS, el P.O.S. (Pont of sale) de lectura y autorización es el P.O.S. de Radio Frecuencia (las antenas instaladas en los comercios adheridos) que detecta, autoriza y registra el paso de los DISPOSITIVOS. La actividad de TELEPEAJE S.A. es de emisor no bancario bajo la regulación del B.C.R.A. y la Subsecretaría de Defensa del Consumidor. Las cláusulas de las condiciones detalladas, le dan a este documento el carácter de CONTRATO de Tarjeta de Compra y las encuadran dentro de la Ley N° 25.065 de Tarjetas de Crédito**” (lo resaltado es propio).

Los dispositivos que ofrece la empresa alcanzan para pagar veintisiete (27) peajes de siete (7) corredores viales que cruzan seis (6) provincias (Entre Ríos, Corrientes, Santa Fe, Córdoba, Mendoza y Buenos Aires)^[3]. Además, conforme está publicado en el ANEXO DE LAS CONDICIONES GENERALES DE LA SOLICITUD DE ADHESIÓN AL SISTEMA^[4] el “Cargo por Envío del Resumen Mensual por Correo Postal - Opcional - (2)” es actualmente de pesos ciento veinticinco (\$125.-).

Así planteada la cuestión, cabe reiterar -tal como ya lo manifestamos en los distintos oficios librados a la empresa- que los derechos de los consumidores y usuarios, en sus diversas relaciones de consumo, son *derechos fundamentales de las personas*, toda vez que han sido constitucionalmente reconocidos. En efecto, el art. 42 de la Constitución Nacional establece que “*Todos 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...*”; a resultas de ello, el mismo dispositivo constitucional -en su segundo párrafo- le impone a las autoridades públicas un mandato general y expreso para proveer “*a la protección de esos derechos*” y reafirma ese mandato protectorio en lo referente a “*... la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los*

monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos...". Por otra parte, el art. 43 de la CN inscribe a los derechos de consumidores y usuarios dentro del elenco de los llamados *derechos de incidencia colectiva*.

Con la misma finalidad tuitiva, el art. 46 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, dispone que *"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..."*; y seguidamente garantiza para ellos *"... el trato equitativo, la libertad de elección y el acceso a la información transparente, adecuada, veraz y oportuna como formas de proteger la salud, la seguridad y el patrimonio de los consumidores..."*.

De allí se desprende que el derecho de los usuarios a recibir información (veraz, adecuada, transparente y oportuna) es un derecho de raigambre constitucional, y en ese marco la LDC desarrolla este derecho fundamental, poniendo énfasis en el deber que, correlativamente, les incumbe a los proveedores de bienes y servicios para brindar y dar cumplimiento a tal información. En efecto, tal como fuera expresado por esta Defensoría en los oficios librados a la empresa en la tramitación de estos actuados, el art. 4° de la LDC establece con meridiana claridad, las siguientes prescripciones:

- *El proveedor **está obligado** a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización.*
- *La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada en soporte físico, con claridad necesaria que permita su comprensión. Sólo se podrá suplantar la comunicación en soporte físico si el consumidor o usuario optase de forma expresa por utilizar cualquier otro medio alternativo de comunicación que el proveedor ponga a disposición" (el destacado es propio).*

Concordantemente, el Código Civil y Comercial de la Nación se pronuncia en el mismo sentido en el art. 1100: *"El proveedor **está obligado a suministrar información al consumidor en forma cierta y detallada**, respecto de todo lo relacionado con las*



*características esenciales de los bienes y servicios que provee, las condiciones de su comercialización y **toda otra circunstancia relevante para el contrato**. La información **debe ser siempre gratuita para el consumidor** y proporcionada con la claridad necesaria que permita su comprensión” (lo destacado es propio).*

Destacada doctrina señala que desde el punto de vista normativo el deber de información “... es el deber jurídico obligacional, de causa diversa, que incumbe al poseedor de la información vinculada con una relación jurídica o con la cosa involucrada en la prestación, o atinente a actividades susceptibles de causar daños a terceros o a uno de los contratantes, derivados de dicha información, y cuyo contenido es el de poner en conocimiento de la otra parte una cantidad de datos suficientes como para evitar los daños o inferioridad negocial que pueda generarse en la otra parte si no son suministrados”^[5].

Adicionalmente, es importante subrayar que la Ley Nacional n° 25.065 y modificatorias de Tarjetas de Crédito (LTC) -a la que el contrato de adhesión utilizado por la empresa expresamente remite- reafirma que el emisor **está obligado a enviar un resumen mensual al usuario**, conforme lo establece el art. 22, que reza: “El emisor **deberá confeccionar y enviar mensualmente un resumen detallado de las operaciones realizadas por el titular o sus autorizados**”.

De las normas transcriptas -aplicables al caso bajo análisis- se colige sin margen de duda que:

- a) la empresa Telepeaje Plus está obligada a enviar mensualmente al domicilio de los usuarios un resumen detallado de los consumos registrados por los peajes viales transitados.
- b) el envío de dicho resumen debe ser siempre gratuito -es decir, en ningún caso se puede aplicar un costo o cargo adicional- y además, como regla general, debe remitirse en soporte papel, salvo que el consumidor o usuario opte de manera expresa por otro medio de comunicación alternativo.



Sin embargo, de la presente investigación se deduce que la empresa Telepeaje Plus S.A. no cumple ninguna de estas obligaciones legales, en abierta infracción a las disposiciones establecidas tanto en la LDC y como en la LTC, que son además normas de orden público (conf. art. 65 LDC y art. 57 LTC). El carácter de orden público, significa que la defensa del consumidor y del usuario es reconocida como un valor constitutivo del interés general y del bienestar social de la comunidad, que obliga al Estado a dictar normas imperativas de protección y a desarrollar políticas públicas al respecto. De este modo, el contenido imperativo de las normas de la LDC se impone sobre la autonomía de la voluntad, fija límites a la libertad contractual, impone principios y pautas obligatorias que deben seguir las convenciones particulares, y garantiza un piso mínimo de derechos irrenunciables e indisponibles para los consumidores que son, en definitiva, los sujetos débiles de la relación que merecen especial protección. Ello importa, por un lado, que los acuerdos entre particulares pueden establecer innovaciones o mejoras por encima de ese piso, pero nunca por debajo; mientras que, por otro lado, toda renuncia o disminución de ese piso mínimo contraría el carácter de orden público y, por ende, deviene nula e inoponible al consumidor.

Por tales razones, resulta improcedente que la empresa pretenda justificar su conducta y la modalidad con la que presta el servicio sobre la base de ampararse en las cláusulas que unilateralmente preestipuló en el contrato de adhesión, toda vez que la redacción utilizada en algunas de ellas desnaturaliza, desvirtúa y restringe los derechos que la ley le confiere a los usuarios, convirtiéndolas por tanto en cláusulas de contenido abusivo.

Así, por ejemplo, en el punto 11 de las Condiciones Generales de la Solicitud de Adhesión al Sistema Telepeaje Plus -referido a facturación- dispone: *“La facturación se realizará en forma mensual y será emitida de modo independiente por cada Concesionario o entidad administradora adherida a la RED TELEPEAJE PLUS, de acuerdo al consumo determinado en función de los tránsitos efectuados por las vías de TELEPEAJE en cada una de ellas. Las tarifas de peaje a facturar serán las vigentes para cada Concesionario o entidad administradora al momento de cada tránsito y según el tipo de vehículo detectado. **Las facturas se considerarán conformadas por el USUARIO si no efectuara reclamo alguno por escrito dentro del plazo de diez (10) días hábiles de puesta a disposición**”* (lo resaltado es propio).



Se advierte aquí una primera infracción a la LTC -a la que, recordemos, Telepeaje Plus encuadra su actividad- por cuanto el contrato dispone unilateralmente que el plazo para que el usuario reclame o impugne la facturación emitida es de *diez (10) días hábiles*, contados desde que tales facturaciones se pusieron a disposición del usuario; en rigor, la citada LTC no solo exige que el emisor está obligado a confeccionar y enviar el resumen (y no, a *ponerlo a disposición*) sino que además el usuario puede cuestionar la liquidación *dentro de los treinta (30) días de recibida* la misma (conf. art 27 LTC), lo que supone que el emisor debe cumplir primero con el envío del resumen para que el usuario efectivamente lo reciba, tome conocimiento de los consumos facturados, y en consecuencia pueda ejercer sus derechos a la información y al control y, en su caso, al reclamo pertinente. De modo tal que, mediante esta cláusula, la empresa Telepeaje Plus pretende eludir -indebidamente- su obligación de enviar el resumen, y además reduce el plazo para efectuar reclamos o impugnaciones, en una clara restricción a los derechos que la ley le confiere al usuario.

Por otra parte, con relación al contenido del resumen mensual, el art. 12 de las Condiciones Generales bajo análisis establece que: *“Las transacciones efectuadas por los distintos DISPOSITIVOS, en adelante las TRANSACCIONES, y el detalle de las mismas, se incluirán en un RESUMEN MENSUAL. EL CLIENTE, obtendrá los RESUMENES MENSUALES ingresando en la página web www.telepeajeplus.com e identificándose con su ID (número de cliente) y password (seña confidencial asignada que le enviará el EMISOR). En cada RESUMEN MENSUAL, se consigna la fecha de vencimiento del mismo y la fecha de vencimiento del RESUMEN MENSUAL del mes siguiente. Los RESÚMENES MENSUALES también podrán ser enviados vía email. Será obligación del CLIENTE, reclamar y/o abonar el/los RESÚMENES MENSUALES antes de la fecha de su vencimiento”* (lo destacado es propio).

Como se observa, la cláusula transcrita adolece de serios defectos que la ponen en abierta contradicción con las normas legales, por cuanto se pretende dispensar a la empresa de cumplir cabalmente con el deber de información que por ley le es exigible. Ello así, pues se le traslada a “El Cliente” la responsabilidad de acceder a la página de Internet del servicio para obtener el resumen, cuando -insistimos- forma parte de la obligación empresarial remitirlo al domicilio del usuario, en formato papel y gratis, salvo que el usuario requiera expresamente su envío por otro medio. Por otro lado, dicha obligación se relativiza y se diluye al disponer que los resúmenes “podrán” ser enviados por correo electrónico, cuando



tal posibilidad no es una atribución de la empresa sino una potestad del usuario que así expresamente lo requiera. Pero además, resulta claramente abusivo que se le imponga al usuario la obligación de reclamar los resúmenes antes de la fecha de vencimiento, cuando es la empresa la que debe arbitrar los medios necesarios para enviar oportunamente los resúmenes a los usuarios; pues, el art. 25 de la LTC al regular el “Tiempo de recepción” establece que: *“El resumen deberá ser recibido por el titular con una anticipación mínima de cinco (5) días anteriores al vencimiento de su obligación de pago, independientemente de lo pactado en el respectivo contrato de Tarjeta de Crédito”*.

En este punto, es menester reiterar que la LDC dedica el Capítulo XI a identificar y regular aquellas cláusulas que contengan términos abusivos, en especial en los contratos de adhesión, que como tales resulten ineficaces. El art. 37 de la LDC dispone, en materia de interpretación, que sin perjuicio de la validez del contrato, se tendrán por no convenidas aquellas cláusulas que *“desnaturalicen las obligaciones”* (inc. a) o *“que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte”* (inc. b) o *“que contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor”* (inc. c). A cuyo respecto, siempre es necesario subrayar, que la interpretación del contrato se hará *“en el sentido más favorable para el consumidor”* y *“cuando existan dudas sobre los alcances de su obligación, se estará a la que sea menos gravosa”*.

Estas disposiciones que protegen a los consumidores y usuarios en sus relaciones de consumo, se ven reforzadas por el art. 988 del Código Civil y Comercial de la Nación (CCyCN) que también refiere a las cláusulas abusivas de los contratos celebrados por adhesión a cláusulas generales predispuestas, y también determina que se deben tener **por no escritas** aquellas cláusulas que *“desnaturalizan las obligaciones del predisponente”* y *“las que importan renuncia o restricción a los derechos del adherente, o amplían derechos del predisponente que resultan de normas supletorias”*.

Pero a su vez, el Capítulo 4 del Título III ‘Los Contratos de Consumo’, del mismo plexo normativo, ratifica la aplicabilidad del art. 988 para los contratos de consumo en general y establece que *“las cláusulas incorporadas a un contrato de consumo pueden ser declaradas abusivas aún cuando sean negociadas individualmente o aprobadas expresamente por el*

consumidor" (art. 1118) y que *"es abusiva la cláusula que, habiendo sido o no negociada individualmente, tiene por objeto o por efecto provocar un desequilibrio significativo entre los derechos y las obligaciones de las partes, en perjuicio del consumidor"* (art. 1119) (énfasis añadido).

Es de destacar que el art. 38 de la LDC le atribuye a la autoridad de aplicación, facultades de *"... **vigilancia sobre los contratos de adhesión a fin de que no contengan cláusulas abusivas.** Ello, claro está, sin perjuicio de las acciones judiciales que los actores legitimados en la LDC puedan interponer para demandar la nulidad parcial del contrato o la de una o más cláusulas por su contenido abusivo"*.

Por último, resulta importante apuntar que la plena aplicabilidad del deber de información, con el alcance normado en el art. 4° de la LDC, ha sido una cuestión ventilada en los estrados judiciales. Así, por señalar un caso reciente, en los autos *"... 'Centro de Orientación Defensa y Educación del Consumidor -CODEC- c/ Banco de la Provincia de Buenos Aires s/ nulidad de contrato', Expte. Nro. 33.992/2017, en trámite ante el Juzgado Civil y Comercial N° 16 del departamento Judicial La Plata, la asociación demandante planteó una acción colectiva en defensa de los usuarios de la entidad bancaria demandada, cuya pretensión tuvo por objeto 'a) la nulidad de la declaración de la modificación unilateral y sin solicitud expresa y previa del consumidor, del medio de envío de resumen de cuenta así como la nulidad de todo lo cobrado a los consumidores por el 'cargo por envío postal' desde el momento del inicio del cobro, hasta el momento de la sentencia; b) el cese en el cobro del 'cargo por envío postal' y cualquier cargo o comisión que tenga el mismo objeto; c) la condena a la demandada al envío de los resúmenes en formato papel a todos los consumidores sobre los cuales no pueda acreditar fehacientemente que hubieran solicitado expresamente el cambio a la modalidad de recepción electrónica de la información, así como el reintegro a todos los consumidores a los que se les hubiera cobrado este cargo por recibir la información en soporte papel, con la correspondiente tasa de interés y la multa establecida en el punto 3.5.1. de la Comunicación 'A' 5891 del BCRA; c) la condena al Banco de la Provincia de Buenos Aires al pago de la multa civil prevista en el artículo 52 bis de la ley de defensa al consumidor"*.



En los autos citados, celebrada una audiencia de conciliación entre las partes, se arribó a un acuerdo homologado por el juzgado interviniente, por el cual se ordenó publicar el siguiente edicto: *“En el marco del Acuerdo colectivo arribado en la causa CODEC c/ Banco Provincia s/ nulidad de contrato, expediente N° LP-33992-2017, que tramita ante el Juzgado Civil y Comercial N° 16 de La Plata, le informamos que si entre marzo y mayo de 2015 ud. dejó de recibir el resumen/información de sus productos con este banco en papel y comenzó a recibirlo por correo electrónico y desea volver a recibir esa información en papel y sin costo, tiene derecho a solicitarla en cualquier momento (art. 4, Ley 24.240 de Defensa del Consumidor), pidiendo la 'Baja de e-Provincia' en su sucursal o al teléfono 0810-22-BAPRO (22776), y por el sistema BIP, ingresando en la opción 'e-Provincia' y seleccionando 'Baja'. El texto del acuerdo y de la sentencia homologatoria podrá ser consultado en el sitio Web de Banco de la Provincia de Buenos Aires (<https://www.bancoprovincia.com.ar/home>), y en las páginas Web de la asociación actora (www.codec.org.ar). Usted tiene derecho a presentarse en el juzgado a ejercer su derecho de exclusión previsto por el art. 54 de la ley 24.240 dentro del plazo de treinta (30) días desde el último día de publicación. Mientras continúe vigente la prohibición del cobro del envío de la información Banco Provincia se compromete a no cobrar por los envíos postales de su información. La Plata, 7 de junio de 2022”.*

Así las cosas, conforme todo lo hasta aquí expuesto resulta procedente que este Órgano Constitucional se expida a efectos que se proceda a subsanar las anomalías detectadas y ajuste su accionar a las obligaciones legales imperantes, sin perjuicio de poner en conocimiento de todo lo actuado a las autoridades de aplicación para que tomen intervención en el asunto a los fines de garantizar la efectiva defensa y protección del colectivo de usuarios afectados en el presente caso.

La presente se dicta de acuerdo a las facultades otorgadas a esta Defensoría del Pueblo por el art. 137 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires; así como también, por el art. 36 y concordantes de la Ley n° 3 (según texto consolidado por Ley n° 6347) de esta Ciudad.

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 Telepeaje Plus S.A., a través de notificación electrónica al correo consultas@tlpp.com.ar y/o facturacion@telepeajeplus.com, tenga a bien:
- a) arbitrar las medidas necesarias para cumplir con la obligación de confeccionar y enviar el resumen mensual, de manera gratuita y en formato papel, a todos los usuarios adheridos a su servicio, salvo en aquellos casos en que los usuarios soliciten o acepten expresamente el envío por correo electrónico u otro medio disponible;
 - b) eliminar de inmediato el cobro de cualquier cargo dinerario, adicional u opcional, por el envío de resumen en papel al domicilio de los usuarios y usuarias del servicio, debiéndose corregir en tal sentido lo estipulado en el ANEXO de las Condiciones Generales de la Solicitud de Adhesión al Sistema TelePASE PLUS publicado en el sitio de Internet;
 - c) reformular la redacción de las cláusulas estipuladas en las Condiciones Generales de la Solicitud de Adhesión al Sistema TelePASE PLUS, para su correcta adecuación en cumplimiento a lo normado en los arts. 4° y 37 de la Ley Nacional n° 24.240 y modificatorias de Defensa del Consumidor, de los arts. 22 y 25 de la Ley Nacional n° 25.065 y modificatorias de Tarjetas de Crédito, y de los arts. 988, 1094, 1095, 1118, 1119 y demás cc. del Código Civil y Comercial de la Nación (CCyCN);
 - d) disponer el reintegro de todos los montos cobrados al señor [REDACTED] en concepto de “Cargo por Envío del Resumen Mensual por Correo Postal”, y asegurar en lo sucesivo el envío de dicho resumen a su domicilio, en formato papel y sin costo adicional alguno, de conformidad a lo expresamente solicitado por el mencionado usuario.
- 2) Poner en conocimiento de la presente al Director Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo, a los efectos de:



a) evaluar y, en su caso, disponer la apertura de una actuación administrativa de oficio dirigida a verificar la conducta de la empresa Telepeaje Plus S.A. por presunta infracción a los art. 4°, 37 y demás concordantes de la Ley Nacional n° 24.240 y modificatorias del consumidor, y arts. 22 y 25 de la Ley Nacional n° 25.065 y modificatorias de Tarjetas de Crédito;

b) analizar el contenido de las Condiciones Generales de la Solicitud de Adhesión al Sistema Telepeaje Plus, ofrecidas por dicha empresa en su sitio de Internet, frente a la presencia de posibles cláusulas abusivas, y actuar de conformidad a las facultades previstas en el art. 38 de la Ley Nacional n° 24.240.

3) Poner en conocimiento de la presente Resolución al Presidente del Banco Central de la República Argentina (BCRA), a sus efectos.

4) Fijar en quince (15) días el plazo previsto en el art. 36 de la Ley n° 3 (según texto consolidado por Ley n° 6347) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

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

Código 441

ND/JA/mr/COTT/CEDCCU

abda/COCF

ea/SOADA

gv./MAER/COMESA



Notas

1. [^] [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.](#)
2. [^] [Ley n° 6347, sancionada el día 8 de julio de 2021, promulgada con fecha 23 de julio de 2021, y publicada en el Boletín Oficial n° 6.179 del 26 de julio de 2021.](#)
3. [^] <https://www.telepeajeplus.com/Home/Cobertura>
4. [^] <https://www.telepeajeplus.com/Home/Condiciones> - <http://201.212.13.18/archivos/solicitudadhesionusuario.pdf>
5. [^] [Lorenzetti, R. L., Consumidores, cit., ps. 170 a 172.](#)



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

Visados

2022/12/26 11:54:02 - marrodriguez - Mariano Alfredo Ezequiel RODRIGUEZ - Coordinador Operativo de Mesa de Entradas Salidas y Archivo

2022/12/26 13:20:00 - ndarcy - Norberto Darcy - ND ok



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

Resolucion Nro: 2992/22

Firmado digitalmente por:

María Rosa MUIÑÓS