



VISTO:

El trámite nº **16262/22**, iniciado por el señor [REDACTED], quien denuncia diversos inconvenientes con la prestación de los servicios de telefonía fija e Internet y el incumplimiento de las promociones ofrecidas, por parte de la empresa Telefónica de Argentina S.A. (MOVISTAR).

Y CONSIDERANDO QUE:

A fs. 1/3 obra la queja y la documentación presentada por el señor [REDACTED] ante esta Defensoría del Pueblo, en la cual manifestó numerosas suspensiones y deficiencias en la prestación de los servicios de Internet y telefonía fija de la empresa Movistar, principalmente a partir del mes de abril de 2019 cuando comenzaron a brindarlos mediante tecnología tipo F-Volte -fibra óptica-. Incluso, con relación al servicio telefónico refirió que, *"... nunca ha sido restablecido. Es decir, cuando uno llama al tel. en cuestión 'llama con tono pero a mí no me suena, sino que 'salta' el contestador'..."*.

Por otro lado, el usuario-peticionante manifestó numerosos incumplimientos en las promociones acordadas respecto al porcentaje de descuento anual para el pago de los servicios, lo cual lo obligó a contactarse sistemáticamente reclamando los mismos. No obstante, comunicó que *"... en cada uno de estos llamados (todos mensuales) recibía 'nuevas promociones' que terminaban en la misma mecánica. Es decir, no se cumplían y tenía que llamar para que se cumplan y volver a empezar con una 'nueva promoción'. Mi pretensión es: que se restablezca el servicio de Internet urgente, que se active el servicio de telefonía fija (el cual pago dentro del plan 'movistar hogar'), y que finalmente se empiece a hacer efectiva y, sobre todo, continua, la promoción pactada. Nota al pie: desde abril 2019 a la fecha, en las facturas pago el concepto 'telefonía' que NO está activo; por lo que también requiero una compensación vía nota de crédito por ello"*.

Atento la índole del tema planteado, desde este Órgano Constitucional se remitió un oficio a la requerida prestadora -en fecha 10 de agosto de 2022-, a fin de ponerla en conocimiento



del requerimiento que diera origen al presente trámite, y por el cual se solicitó brindar el informe que el caso amerita (fs. 4/9).

Como respuesta, la empresa informó: *“... Desde el área técnica indican que intentaron contactarse con el referente, no consiguen comunicarse por lo tanto se verifica en sistema el servicio de Internet y se verifican conexiones (...) A modo conciliatorio se realizaron ajustes y se aplica una nota de crédito adicional por \$2000 por buena política a debitar de próximas facturaciones de línea. Quedando un saldo a favor de \$4756.12...”* (fs. 10/13).

No obstante, el señor [redacted] amplió su reclamo y manifestó textualmente que, *“... Si bien la empresa cumplió con las acreditaciones en cuenta que mencionó en su respuesta del mes de agosto, considero insuficiente lo ofrecido por cuanto estuve abonando un servicio que no le prestó o se lo hizo en forma deficiente durante aproximadamente tres años (abril 2019). Por último manifiesto que en fecha 9 de junio del corriente año, en forma telefónica se acordó (gestión 316271986) una promoción de un 50% de descuento sobre el abono por el término de 12 meses. Como se podrá observar en las facturas que se acompañan, la misma no fue aplicada en ningún momento. Es por ello que solicito, no solo se cumpla con la promoción pactada, sino que la empresa evalúe una acreditación mayor en cuenta por el tiempo que el servicio se prestó de manera deficiente”* (fs. 14/24).

En este sentido, este Órgano Constitucional remitió un nuevo oficio a la empresa Movistar - con fecha 1° de noviembre de 2022- (fs. 25/30), quien a su turno informó que, *“... la bonificación por el servicio de Internet se encuentra aplicado desde julio del corriente tal como se evidencia en sistema. En esta gestión se reemplaza la bonificación del 50% de descuento por el 60% de descuento por 12 meses (el máximo permitido para aplicación en sistema del servicio). Lo verá reflejado en próxima o próximas facturaciones según cierre de ciclo”* (fs. 31).

Ello así, fue puesto en conocimiento del usuario-peticionante, quien manifestó su disconformidad y refirió que, *“... las bonificaciones a la que refiere la empresa en su respuesta de fecha 2 de noviembre, no se reflejan en la facturación que se está recibiendo del servicio, al menos en las de vencimiento en los meses de agosto a noviembre de este*



año, únicamente se observan notas de crédito en los meses de agosto y septiembre, pero ninguna bonificación ni nota de crédito en los meses de octubre y noviembre, por lo que solicito se aclare la situación y se realice la aplicación de la bonificación de 12 meses con 60%, así como también se cancele el saldo de la factura de vencimiento noviembre del corriente año, atento que la promoción que supuestamente se aplicaba a mi cuenta desde el mes de julio nunca se vio reflejada en la facturación del servicio" (fs. 32/33).

Consecuentemente, al oficiar a la empresa Movistar -en fecha 2 de diciembre de 2022- (fs. 34/38), la misma refirió que, *"... la bonificación del 60% fue gestionada con fecha 02/11/22 siendo la que actualmente se encuentra vigente y se verá reflejado en próximas facturas. Actualmente se encuentra pendiente de pago el Vto 29-11-22 por \$6.389,94"* (fs. 39); lo que motivó el envío de un correo electrónico por parte de este Órgano Constitucional, aclarando que las bonificaciones a las cuales hace referencia no se ven reflejadas en las facturas aportadas por el señor . y, por consiguiente, se solicitó acompañe las mismas con el detalle de promoción informada (fs. 40). Sin embargo, como respuesta mantuvo los términos de su anterior misiva (fs. 41), e incluso con posterioridad a ello, el iniciante adjuntó la factura de vencimiento 29 de diciembre de 2022 sin modificación ni aclaración alguna (fs. 42).

Así las cosas, y ante la imposibilidad de arribar a un acuerdo conciliatorio que satisfaga la pretensión del reclamante, 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 de Aplicación correspondiente, toda vez que se trata de un conflicto 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-.

Como primera medida, la empresa Movistar habría incumplido el deber de información, expresamente regulado en el art. 4° del referido plexo normativo, por cuanto de las facturas aportadas por el señor . . . a lo largo de su trámite, no se desprende un detalle claro y preciso de las presuntas bonificaciones ofrecidas, con relación a un 50% y posterior 60% de descuento en su valor.

En este sentido, de las facturas obrantes a fs. 3, 14/22, 33 y 42 no se advertiría un porcentaje de descuento aplicable en los conceptos que hacen a las mismas, informando únicamente notas de crédito por las sumas de pesos cuatro mil doscientos cincuenta y tres con catorce centavos (\$4.253,14) (factura de vencimiento 29/08/2022), pesos dos mil (\$2.000.-) (factura de vencimiento 29/09/2022) y pesos novecientos cincuenta y tres con cuarenta y nueve centavos (\$953,49) (factura de vencimiento 29/11/2022).



A tal respecto, viene al caso destacar que la información constituye uno de los pilares básicos sobre el que se asienta el edificio protectorio del derecho del consumidor. Así se ha dicho que, *“La relación de consumo está caracterizada por la situación de debilidad en que se encuentra una de las partes. Esta situación de debilidad se configura esencialmente por la asimetría informativa, noción que refiere a la situación en que el proveedor tiene un conocimiento acabado del producto o servicio que comercializa, mientras que el consumidor tiene un conocimiento imperfecto sobre su calidad. El orden jurídico provee diferentes herramientas para remediar la desigualdad de conocimiento. Entre ellas, impone al proveedor el deber de informar. Desde el punto de vista del derecho de contratos, se trata de un deber secundario de conducta, accesorio a la prestación principal y manifestación del deber genérico de buena fe en materia contractual...”*^[2].

Por su parte, el Reglamento de Clientes de los Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones refiere 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, podría haber incumplido la requerida prestadora con lo dispuesto en el art. 8° bis de la LDC, atento la atención y el trato dispensado para con el señor _____, que refirió contactarse telefónicamente todos los meses para acceder al cumplimiento de lo que fuera oportunamente ofrecido y acordado, situación que se repetía sistemáticamente.

En efecto, la empresa Movistar habría omitido cumplir con lo dispuesto en el art. 19 de la LDC, cuando reza que *“Quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos”*.



Por otro lado, el señor [redacted] refirió en reiteradas ocasiones abonar por la totalidad del servicio de telefonía fija pese a sus constantes y frecuentes anomalías desde el mes de abril de 2019, cuando se habría modificado unilateralmente la tecnología implementada en la prestación del mismo, lo que evidenciaría una ventaja patrimonial para la empresa Movistar, empero lesiva de los intereses económicos del aquí reclamante.

Consecuentemente, toda vez que el iniciante manifestó abonar "*... un servicio que no se prestó o se lo hizo en forma deficiente durante aproximadamente tres años (abril 2019)...*" (cfr. fs. 14/24), es oportuno señalar que el art. 40 bis de la LDC dispone: "***El daño directo es todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios. Los organismos de aplicación, mediante actos administrativos, fijarán las indemnizaciones para reparar los daños materiales sufridos por el consumidor en los bienes objeto de la relación de consumo. Esta facultad sólo puede ser ejercida por organismos de la administración que reúnan los siguientes requisitos: a) la norma de creación les haya concedido facultades para resolver conflictos entre particulares y la razonabilidad del objetivo económico tenido en cuenta para otorgarles esa facultad es manifiesta; b) estén dotados de especialización técnica, independencia e imparcialidad indubitadas; c) sus decisiones estén sujetas a control judicial amplio y suficiente. Este artículo no se aplica a las consecuencias de la violación de los derechos personalísimos del consumidor, su integridad personal, su salud psicofísica, sus afecciones espirituales legítimas, las que resultan de la interferencia en su proyecto de vida ni, en general, a las consecuencias no patrimoniales***" (lo resaltado es propio).

Motivo por el cual, sin perjuicio del resultado que pudieran tener las recomendaciones efectuadas por esta Defensoría del Pueblo en el caso de marras, le asiste al 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^[3] (según texto consolidado por Ley n° 6588^[4]) 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, bajo el dictado de la Disposición n°



DI-2020-4366-GCABA-DGDYPC^[5], mediante la cual se implementó el Sistema de Notificación Electrónica en Defensa del Consumidor (SNEDC).

No obstante esto último, se hizo saber al señor [redacted] 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^[6] -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, la cual será celebrada a través de notificaciones electrónicas, conforme lo dispuesto por la Resolución n° 616/2020^[7] de la Secretaría de Comercio Interior del Ministerio de Desarrollo Productivo de la Nación.

Por último, se comunicó al 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 Comunes 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 Telefónica de Argentina S.A., a través de notificación electrónica al correo orgpubtasa.ar@telefonica.com, arbitrar los medios necesarios para reintegrar lo que fuera abonado por el tiempo durante el cual el servicio de Internet y telefonía fija, correspondiente al nro. de cliente: [redacted] de titularidad del señor [redacted].

, no habría funcionado bajo parámetros de normalidad. Por otro lado, se solicita indicar el detalle preciso de la bonificación que fuera acordada con el usuario-peticionante en la factura proporcionada, identificando porcentaje aplicable y plazo de vigencia.

2) Poner en conocimiento de la presente Resolución, con copia íntegra y fiel del trámite, al Presidente del Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM), señor Claudio Ambrosini, a los efectos que estime corresponder.

3) Fijar en quince (15) días el plazo previsto en el art. 36 de la Ley n° 3 (según texto consolidado por Ley n° 6588) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires^[8].

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

Código 441

MRT/GG/COCA/CEDCCU

abda/COCF

gd/SOADA/CEAL

gv./MAER/COMESA

Notas

1. [^] [Ley Nacional n° 24.240 sancionada el día 22 de septiembre de 1993 y publicada en el Boletín Oficial n° 27.744 de fecha 15 de octubre de 1993.](#)



2. [^] *Dossier: Defensa del Consumidor, Selección de Jurisprudencia y Doctrina, Sistema Argentino de Información Jurídica, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Presidencia de la Nación, Versión Noviembre 2016, pág. 621/622.*
3. [^] *Ley nº 757 sancionada el día 4 de abril de 2002, y publicada en el Boletín Oficial nº 1432 de fecha 2 de mayo de 2002.*
4. [^] *Ley nº 6588 sancionada el 10 de noviembre de 2022, promulgada el 6 de diciembre de 2022 y publicada el 12 de diciembre de 2022.*
5. [^] *Disposición nº DI-2020-4366-GCABA-DGDYPC, sancionada el día 24 de agosto de 2020, y publicada en el Boletín Oficial nº 5.992 de fecha 5 de noviembre de 2020.*
6. [^] *Ley Nacional nº 26.993, sancionada el día 17 de septiembre de 2014, promulgada con fecha 18 de septiembre de 2014 y publicada en el Boletín Oficial nº 32.972 del 19 de septiembre de 2014.*
7. [^] *Resolución nº 616/2020 SCI, publicada en el Boletín Oficial nº 34.529 de fecha 26 de noviembre de 2020.*
8. [^] *Ley nº 3, art. 36º: "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".*