



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional

2020 - Año del General Manuel Belgrano

Providencia

Número:

Referencia: EX-2020-34793932- -APN-DGD#MPYT

Las presentes actuaciones se inician, de oficio, de acuerdo a las previsiones del art. 45 de la Ley N°24.240, a fin de analizar la conducta de la firma TELECOM ARGENTINA S.A. Al respecto, se han analizado reclamos de la Ventanilla Única de Defensa del Consumidor y Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo. Los mismos se han agregado al expediente de la referencia y sirven para reflejar las conductas reprochables a la luz de la Ley de Defensa del Consumidor que podrían constituir prácticas sistemáticas. De más está decir que, por el cúmulo de denuncias ingresadas desde el inicio del Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio, se relevó sólo una muestra que grafica la situación que las y los consumidores se encuentran atravesando en el marco de la relación de consumo. En este punto, se aclara que no se analizan los casos en particular, y los denunciantes podrán acceder a la protección que la legislación en materia de defensa del consumidor les otorga.

Es dable destacar que el servicio prestado por la firma cobra especial relevancia en el marco de la emergencia sanitaria y social dictada a raíz de la Pandemia Covid 19 mediante el Decreto N° 260/2020 y el aislamiento social, preventivo y obligatorio dictado a través del Decreto N° 297/2020 que, en su artículo 6°, prevé que el servicio prestado por TELECOM ARGENTINA S.A. se encuentra dentro de las excepciones al aislamiento dada la relevancia que adquieren las telecomunicaciones en esta coyuntura excepcional.

Así las cosas y tal cual surge de las denuncias agregadas como IF-2020-40630671-APN-DPJC#MDP, orden 3 y en el IF-2020-10756220-APN-DGD#MPYT, orden 4, en este último obran reclamos remitidos por el Ministerio Público Fiscal, puede observarse que diversos consumidores refieren a problemas técnicos en el servicio de telefonía e internet que la firma presta y que los mismos no han sido solucionados a pesar de los reclamos efectuados.

En tal sentido, cabe destacar que mediante la Resolución N° 303/2020 del Ente Nacional de Comunicaciones se estableció que mientras dure el aislamiento social, preventivo y obligatorio se dispensa a las empresas de telecomunicaciones del cumplimiento de sus deberes legales, reglamentarios y contractuales en cuanto a la prestación efectiva de los servicios frente a clientes y usuarios para los casos que tales deberes impliquen desatender las recomendaciones específicas para los trabajadores del sector de telecomunicaciones dispuestas por la Disposición de Gerencia General N° 3/2020 SRT.

Sin embargo, la Disposición N° 3/2020 de la Gerencia de Prevención de la Superintendencia de Riesgos de Trabajo establece que “se recomienda el no ingreso de los trabajadores a los domicilios de los clientes” pero “si la presencia de los trabajadores en el lugar es estrictamente necesaria, se deberán implementar métodos de solución

de averías que no impliquen el acceso al domicilio del cliente... Realizar las reparaciones de equipos desde el exterior de la vivienda en forma oral, debiendo ser el propio cliente quien manipule las instalaciones en su interior” y “en caso de extrema necesidad y urgencia, si se debiera ingresar al domicilio deberá procederse a la higienización del trabajador en forma previa al ingreso de la vivienda, y al egresar de la misma.” A tal efecto, establece un protocolo específico para resguardar la salud y seguridad de los trabajadores del rubro de telecomunicaciones.

Las normas anteriormente mencionadas determinan los nuevos parámetros para la atención y el servicio técnico en el marco de la nueva coyuntura y deben integrarse con la normativa protectora de las y los consumidores de acuerdo a las previsiones del artículo 3° de la Ley N° 24.240.

De más está decir que los servicios de telecomunicaciones resultan absolutamente necesarios en el marco de la nueva

cotidianidad signada por la emergencia social y sanitaria por la pandemia Covid-19 y el aislamiento social, preventivo y

obligatorio. Por ende, la interrupción del servicio, coloca a las y los consumidores en una situación de hipervulnerabilidad.

En virtud de lo expuesto, corresponde imputar presunta infracción al artículo N° 19 de la Ley N° 24.240 toda vez que, aún considerando las normas que prevén cómo debe prestarse el servicio en el marco excepcional de la pandemia, el servicio que brinda TELECOM ARGENTINA S.A. no se habría prestado de acuerdo a los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos ya que no se brindaría el servicio técnico cuando las y los consumidores lo requieren, o el servicio técnico prestado habría resultado insatisfactorio.

En otro orden de ideas, y de acuerdo surge de las denuncias agregadas como IF-2020-40677013-APN-DPJC#MDP, orden 5, también se reiteran casos en los que los consumidores solicitan la rescisión del servicio y la misma no les sería otorgada generando deudas en desmedro de los derechos de las y los consumidores.

Al respecto es dable entender que el artículo 2° de la Resolución N° 303/2020 del Ente Nacional de Comunicaciones establece “. ..la suspensión en forma completa de la atención al público debiendo proceder, consecuentemente, al cierre de la totalidad de las Oficinas Comerciales a tales efectos mientras dure el AISLAMIENTO SOCIAL, PREVENTIVO Y OBLIGATORIO, debiendo implementar un sistema electrónico de atención comercial y de reclamos de emergencia. Dispénsense, mientras dure el AISLAMIENTO SOCIAL, PREVENTIVO Y OBLIGATORIO, del cumplimiento de sus deberes legales, reglamentarios y contractuales en cuanto a la prestación efectiva de los servicios frente a clientes y usuarios para los casos en que el trámite requiera la presencia física de usuarios y clientes.”

Asimismo, cabe destacar que, en el artículo 2° in fine de la Resolución N° 316/2018 de la ex Secretaría de Comercio se

establece que “a partir de la solicitud de rescisión, el proveedor de servicios dentro de las VEINTICUATRO (24) horas y por el mismo medio telefónico o electrónico, deberá informar al consumidor el número de código de identificación de la baja.” Sin embargo, las denuncias refieren constantemente a la falta de respuesta ante la “baja” solicitada o a respuestas que dilatan el trámite de rescisión contractual .

Por ende, impútase a TELECOM ARGENTINA S.A. presunta infracción al artículo 2° in fine de la Resolución S.C. N° 316/2018 y artículo 10 ter de la Ley N° 24.240 donde se establece que “cuando la contratación de un servicio, incluidos los servicios públicos domiciliarios, haya sido realizada en forma telefónica, electrónica o similar, podrá ser rescindida a elección del consumidor o usuario mediante el mismo medio utilizado en la contratación.

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

enviarse regularmente al domicilio del consumidor o usuario.” Todo ello considerando que, aún considerando las previsiones establecidas por ENACOM, no se advierten obstáculos para que las y los consumidores puedan ejercer sus derechos y rescindir el contrato a través de los distintos canales telefónicos, electrónicos o similares que la firma ya posee y que resultan pertinentes dada la actual emergencia social y sanitaria y, la misma, debería haber sido otorgada sin dilaciones.

En esta misma lógica, pueden observarse reclamos relativos a consumidores que, al no poder costear el servicio que tenían contratado, solicitan modificar el mismo y cambiar a un plan más económico, encontrándose con la negativa o dilaciones en el trámite generando perjuicios patrimoniales. Cabe destacar que, de acuerdo a las previsiones del artículo 27 de la Resolución N° 733-E/2017 del Ministerio de Modernización, “A solicitud expresa del cliente, efectuada a través de cualquier medio, el prestador iniciará la prestación de un servicio distinto al originalmente contratado. Para ello, el prestador entregará al cliente, durante el período de facturación siguiente a la solicitud, una adenda a través de formato papel o electrónico a elección del cliente, en la cual se deje constancia de tal situación y se indiquen las condiciones que rigen para la prestación del nuevo servicio.” De más está decir que esta gestión puede desarrollarse a través de los canales de atención telefónica o por medios similares ya que, habitualmente, se realiza por estos medios. Por ende, no existirían obstáculos en el marco de la excepción por la emergencia social y sanitaria.

Asimismo, es importante resaltar que el sistema protectorio de defensa del consumidor se basa en la aplicación del principio de integración normativa prevista en el artículo 3° de la Ley N° 24.240 o diálogo de fuentes. Este método parte de la necesidad de recuperar la sistematicidad en un Derecho del Consumidor distribuido en diferentes niveles y fuentes normativas como la Constitución Nacional, el código Civil y Comercial, la ley N° 24.240 y otras leyes o normas que integran el microsistema de protección del consumidor como la Resolución N° 733-E/2017 anteriormente citada.

Por lo expuesto, corresponde imputar a la firma sumariada presunta infracción al artículo 19 de la Ley N° 24.240 ya que no habría modificado la modalidad contractual de acuerdo a lo solicitado por las y los consumidores y, por ende, el servicio no se habría prestado de acuerdo a las condiciones y/o modalidades establecidas por la normativa que rige específicamente los contratos Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

En resumen, y como puede observarse del cúmulo de denuncias agregadas a las presentes actuaciones, estas situaciones adquieren especial relevancia dada la crisis sanitaria y social que estamos atravesando por la Pandemia por COVID 19 ya que los se coloca a los consumidores en un estado de mayor vulnerabilidad al no poder acceder a un servicio que se ha convertido en esencial para la vida cotidiana de las y los consumidores.

Hágase saber que al presunto infractor que en el término de cinco (5) días hábiles improrrogables, a contar desde la notificación, deberá presentar por escrito su descargo y ofrecer las prueba que hacen a su derecho (art.45 de la Ley n° 24.240), bajo apercibimiento de darle por decaído el derecho.

Conforme lo normado por la Resolución de la S.C. N° 101/2020 establece que toda presentación que los comercios, empresas o personas físicas deban realizar como descargo o respuesta a inspecciones, imputaciones y/o requerimientos de la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR y/o alguna de sus dependencias, en el marco de la Emergencia Sanitaria Nacional Declarada por el Decreto N° 260/20 y en virtud de las Leyes Nros. 19.511, 20.680, 24.240 y sus modificatorias, Decreto N° 274/19, y sus normas reglamentarias, deberán tramitarse a través de la Plataforma “Trámites a Distancia” (TAD) del sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE).

En consecuencia, para realizar dicha presentación deberá ingresar a la plataforma a través de la página web “<https://tramitesadistancia.gob.ar>” con su CUIL y clave fiscal y, en la opción “iniciar trámite” ingresar su descargo mediante el trámite "solicitud de descargo." NOTIFÍQUESE.

