

Mar del Plata, 12 de mayo de 2015

Expediente Nro. : 4844

Resolución Nro. :10/2015

VISTO: La generalizada deficiencia en la atención de los usuarios de telefonía móvil por parte de las empresas que prestan el servicio, y :

CONSIDERANDO:

Que la telefonía celular lidera en todo el país el número de reclamos y quejas entre los consumidores y usuarios de bienes y servicios.

Que es público y notorio el hecho de las largas filas, extensas esperas y prologada pérdida de tiempo por parte de los clientes que deben asistir a los centros de trámites, debiendo además trasladarse en la mayoría de los casos lejos de sus domicilios o lugares de trabajo.

Que asimismo resulta evidente el desistimiento por parte de muchos clientes de efectuar su reclamo ante la imposibilidad de trasladarse y esperar durante un período prolongado en las oficinas, con lo que se genera la renuncia de derechos que les asisten, en muchos casos de naturaleza económica, produciéndose asimismo un enriquecimiento sin causa de las empresas prestatarias.

Que es función del estado en ejercicio del poder de policía del consumo velar por el efectivo ejercicio de los derechos de consumidores y usuarios.

Que existe en la ciudad de Mar del Plata un solo centro integral de trámites, consultas y reclamos de cada una de las compañías de telefonía celular, a la que asisten incluso personas de localidades vecinas, no existiendo por ejemplo tampoco oficinas en la ciudad de Batán, del Partido de General Pueyrredon.

Que Nuestra Constitución Nacional en su artículo 42 garantiza que 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.

Que asimismo señala que las autoridades proveerán a la protección de esos derechos

Que en el marco de las reformas introducidas por la ley 26.361 a la Ley de Defensa del Consumidor, una de las más relevantes es la incorporación de las nociones de "**trato digno**" y "**prácticas abusivas**", por medio del nuevo art. 8 bis sancionado estableciendo de manera amplia la identificación de las prácticas

abusivas, que quedó redactado de la siguiente manera: "*Art. 8 bis. Trato digno. Prácticas abusivas. Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato dignos y equitativos a los Consumidores y Usuarios- Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los Consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias*"

Que la Ley Nacional de Defensa del Consumidor 24.240 en su artículo 4° se refiere a la Información, señalando que quienes produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios, deben suministrar a los consumidores o usuarios, en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de los mismos.

Que el acceso a una atención personalizada también es una prerrogativa que tiene el cliente de las empresas, y que solo puede darse mientras las compañías cumplan aquello a lo que están obligadas.

Que según los datos de una encuesta de Raúl Aragón & Asociados del año 2013, el 53,8% de los usuarios está insatisfecho con el servicio de su compañía de móviles

Que el derecho al trato equitativo y digno es el que tiene todo hombre por su condición de tal, su violación atenta contra componentes de atributos de su humanidad, lo que involucra el respeto a su honor y dignidad; lo que pretende garantizar un trato digno al consumidor, evitando prácticas comerciales que limiten o nieguen sus derechos.

Que por el artículo 77 de la Ley 27.078 se crea como organismo descentralizado y autárquico en el ámbito del PODER EJECUTIVO NACIONAL, la AUTORIDAD FEDERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES, como Autoridad de Aplicación de dicha ley, continuadora de las funciones y misiones de la Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC) y de la Secretaría de Comunicaciones.

POR ELLO, LA DEFENSORÍA

DEL PUEBLO DE LA MUNICIPALIDAD DE GENERAL PUEYRREDON

RESUELVE:

Artículo 1° .- Expresar su preocupación por la deficiente atención al público que brindan las empresas prestatarias del servicio de telefonía celular en el Partido de General Pueyrredon, atención que a todas luces resulta insuficiente e

insatisfactoria, vejatoria del derecho a un trato digno que asiste a los usuarios y consumidores del servicio.

Artículo 2º .- Manifestar la imperiosa necesidad de apertura de nuevos puntos de atención integral para todas las prestaciones y ampliación de días y horarios por parte de las empresas de telefonía celular, tanto en la ciudad de Mar del Plata como en la ciudad de Batán, ambas del Partido de General Pueyrredon.

Artículo 3º .- Solicitar a título de colaboración a la Comisión Nacional de Comunicaciones o el ente que la suplante, que analice la situación planteada en el artículo 1º y 2º y evalúe tomar las medidas pertinentes.

Artículo 4.- Remitir al Defensor del Pueblo de la Nación en virtud de sus facultades establecidas en el artículo 86 de la Constitución Nacional, solicitando tenga a bien tomar la intervención que estime corresponder.

Artículo 5º .- Remitir a la Comisión Nacional de Comunicaciones, al Ministro de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios de la Nación, al señor Intendente Municipal, al señor Defensor del Pueblo de la Nación, señor Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, y al Honorable Concejo Deliberante.