



Lanús, 02 ENE 2019

RESOLUCIÓN N° 0001

VISTO:

La CONSTITUCIÓN NACIONAL, la CONSTITUCIÓN DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES, la Ley N° 24.240, la Ley N° 13.133 de la Provincia de Buenos Aires, la Ordenanza N° 10.318, el Decreto N° 2393, de fecha 24 de noviembre de 2009, el Expediente N°4060-33-D-2018, y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con la denuncia realizada el día 5 de enero de 2017, por la Sra. DIAZ, Elizabeth Verónica, DNI 21.843.348, en adelante la reclamante, contra la empresa TELECENTRO S.A, CUIT N° 30-64089726-7, con domicilio denunciado en Av. Brig. Juan M. de Rosas N° 2860, de la localidad de San Justo, en adelante la reclamada.

Que según surge a fs. 1 la reclamante manifiesta que desde el día 10/12/17 no tiene servicio de cable, realizó el reclamo en reiteradas ocasiones y a la fecha no obtuvo solución al problema, continúa relatando que nadie se hizo presente en el domicilio para corroborar y dar solución. Aporta los siguientes números de reclamo: RA 4183533, RA 4185466 y RA 4201079.

Que la reclamante, expresa las pretensiones conciliatorias, solicitando que se normalice el servicio de forma inmediata y el descuento de un mes del servicio de cable que ha pagado y no ha recibido, incumpliendo el contrato y bonificación por los perjuicios ocasionados con tal situación.

Que la Dirección de Defensa del Usuario y del Consumidor resolvió hacer lugar al reclamo por encuadrarse prima facie en los preceptos establecidos en la Ley Nacional N° 24.240 y en la Ley Provincial N° 13.133; formándose expediente en el Departamento de Mesa General de Entradas y Archivos.

Que en cumplimiento de lo previsto en el art. 46 de la Ley Provincial N° 13.133 el Departamento de Atención al Público fija las audiencias previstas.

Que las partes citadas se presentaron a la audiencia fijada, cedida la palabra al representante de la empresa TELECENTRO S.A., manifiesta que habiendo tomado vista del reclamo, en virtud de lo conversado con la reclamante, solicita una nueva audiencia. Consultada la reclamante, manifiesta que acepta realizar nueva audiencia, y aporta número telefónico para que la reclamada se comunique con ella.

Que con fecha 05/04/2018 la reclamada presenta nota con propuesta conciliatoria, para ser entregada en audiencia a la reclamante, consistiendo la misma, a modo de gentileza comercial, una bonificación por un período de tres meses sobre todos los servicios contratados al 100%, la misma no incluye llamadas a celulares ni a teléfonos de larga distancia. Continúa informando modalidad, y que se enviará servicio técnico a la brevedad previa comunicación telefónica.

Que a la segunda audiencia se presenta solo la parte reclamante, se le notifica la nota presentada por la parte reclamada, y expone que no acepta lo ofrecido por parte de la reclamada, y solicita 5 meses de reintegro al 100% y la colocación del decodificador.

Que del acta de audiencia se da traslado a la parte reclamada, quedando notificada con fecha 13/07/2018.

Que la reclamante a fs. 16 presenta nota por incumplimiento de la reclamada.

Que la Dirección de Defensa del Consumidor atento el estados de las actuaciones, fija nueva fecha de audiencia notificando a las partes mediante cédula de notificación y CD N°936584802, quedando las partes debidamente notificada.

Que en el acta de la audiencia ut supra mencionada, la reclamada TELECENTRO S.A. no se ha presentado, cedida la palabra a la reclamante la



misma manifiesta que solicita se tome como injustificada la ausencia de la reclamada y ratifica su reclamo.

Que conforme se expuso ut supra, la Dirección de Defensa del Usuario y Consumidor no puede emitir opinión respecto de los hechos relatados por la parte reclamante, no obstante de la evaluación de las actuaciones a la vista observa que TELECENTRO S.A. habría incurrido en infracciones a la normativa vigente en la materia.

Que de acuerdo a lo establecido en el art. 45 de la Ley Nacional N° 24.240 y 47 de la Ley Provincial N° 13.133 la Dirección interviniente procede a labrar acta de imputación obrante a fs. 22/24, por infracción a los siguientes artículos:

- Art. 48 Ley Provincial N° 13.133: "La incomparecencia injustificada a la audiencia de conciliación y/o el incumplimiento de los acuerdos homologados, se considera violación de la Ley 24.240 y de esta Ley.

El infractor será pasible de las sanciones establecidas en la presente, sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hubieran acordado".

Que en los presentes obrados la reclamada no se presentado a la audiencia conciliatoria encontrándose debidamente notificada, pudiendo, de encontrarse presente, destrabar el planteo que le dio origen ofreciendo algún tipo de respuesta o explicación a la reclamante.

-Art. 8° bis Ley Nacional N° 24.240: "Trato digno. Prácticas abusivas. Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o

intimidatorias. No podrán ejercer sobre los consumidores extranjeros diferenciación alguna sobre precios, calidades técnicas o comerciales o cualquier otro aspecto relevante sobre los bienes y servicios que comercialice. Cualquier excepción a lo señalado deberá ser autorizada por la autoridad de aplicación en razones de interés general debidamente fundadas. En los reclamos extrajudiciales de deudas, deberán abstenerse de utilizar cualquier medio que le otorgue la apariencia de reclamo judicial. Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el artículo 52 bis de la presente norma, sin perjuicio de otros resarcimientos que correspondieren al consumidor, siendo ambas penalidades extensivas solidariamente a quien actuare en nombre del proveedor. (Artículo incorporado por art. 6° de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)”

Que la reclamada no ha dado el debido trato a la reclamante, esto se encuentra claramente acreditado con el inicio de éste trámite, y sin respuesta en el mismo.

Que, mediante CD N° 920843138, se ha intentado notificar reclamada, con resultado negativo por el motivo expuesto a fs. 25 vta. “SE MUDÓ”. Que se intenta nueva notificación mediante CD N° 920853183, con resultado positivo, notificando a TELECENTRO S.A., la parte dispositiva del auto de imputación, otorgándole los plazos de ley para presentar descargo y pruebas que hagan a su derecho.

Que tiene dicho el art. 50 de la Ley Provincial N° 13.133 “El auto de imputación será notificado al infractor, a fin de que en el término de cinco (5) días hábiles e improrrogables presente por escrito su descargo, y ofrezca las pruebas que hagan a su derecho.”

Que la reclamada no ha realizado presentación alguna, encontrándose vencido el plazo para ejercer el derecho otorgado por ley, por lo que se elevó el presente a fin de continuar las actuaciones según lo previsto por el art. 59 y sigs. de la Ley Provincial N° 13.133.-

Que por lo expuesto corresponde tener por acreditada la infracción del art. 48 de la Ley Provincial N° 13.133 y art. 8° bis de la Ley Nacional N° 24.240, y sancionar con arreglo a lo establecido en la Ley Nacional N° 24.240 y los artículos 79 y 80 de la Ley Provincial N° 13.133 “Código de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios”.



Que a los efectos de la graduación de la pena, la misma, se establece conforme los Artículos 49 de la Ley Nacional N° 24.240 y 77 de la Ley Provincial N° 13.133.

Que el suscripto se encuentra facultado para el dictado de la presente medida en virtud de lo establecido por el Art. 1° del Decreto N° 2393, de fecha 24 de noviembre de 2009.

POR ELLO:

EL SECRETARIO DE GOBIERNO

RESUELVE:

ARTICULO 1°: Impóngase, a la firma TELECENTRO S.A., C.U.I.T. N° 30-64089726-7, con domicilio denunciado en la Av. Brig. Gral. J.M. de Rosas N° 2860, de la localidad de San Justo, provincia de Buenos Aires, una multa de PESOS DOCE MIL QUINIENTOS (\$12.500), de conformidad con las infracciones previstas en el art. 48 de la Ley Provincial N° 13.133 y art. 8° bis de la Ley Nacional N° 24.240, en función de lo dispuesto en el art.47 y 49 de la Ley Nacional N° 24.240.

ARTICULO 2°: La multa impuesta deberá abonarse en el plazo de DIEZ (10) días hábiles de notificada la presente, conforme el art. 63 de la Ley Provincial N° 13.133, en las cajas de la Tesorería General del Municipio de Lanús, ubicadas en el Centro de Atención Vecinal, sito en Av. Hipólito Yrigoyen N° 3879 de la ciudad y partido de Lanús, en el horario de 8:00 a 12:30; debiendo previamente solicitar el correspondiente cupón de pago ante la Dirección de Defensa del Usuario y el Consumidor, ubicada en el primer piso del mismo domicilio.

ARTÍCULO 3º: Una vez abonado el importe de la multa se deberá acreditar el cumplimiento de lo ordenado en el art. 1º de la presente resolución, adjuntando copia del comprobante de pago al expediente N° 4060-33-2018. En caso contrario, vencido el plazo de ley, se remitirán las actuaciones para su ejecución por vía de apremio.

ARTICULO 4º: La infractora mencionada deberá publicar la parte dispositiva de la presente a su costa en el diario nacional de mayor circulación, dentro del plazo de DIEZ (10) días hábiles, de acuerdo a lo establecido en el artículo 47º in fine de la Ley Nacional N° 24.240 y artículo 76º de la Ley Provincial N° 13.133.

ARTÍCULO 5º: La presente será refrendada por el Sr. Director de Defensa del Usuario y el Consumidor de la Municipalidad de Lanús, Sr. Ariel Voiro.

ARTICULO 6º: Dese a registro oficial de Resoluciones y Boletín Municipal, notifíquese a quien corresponda.

SR. ARIEL A. VOIRO
DIRECTOR DE DEFENSA DEL
USUARIO Y EL CONSUMIDOR



DR. RICARDO O. BUSACCA
SECRETARIO DE GOBIERNO