



Lanús,

28 MAR 2019

RESOLUCION N°.....0229

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; expediente N° 4060-1944-T-2015-0 y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con la denuncia realizada el día 02 de Febrero de 2015, por el Sr. Claudio Eugenio TOLEDO CASTELLANO, DNI 35.974.713, en adelante el reclamante, contra la firma SION S.A., CUIT N° 30-69007604-3, con domicilio denunciado en la calle Av. Cabildo 2677 Piso 7, (CABA), en adelante la reclamada, en los términos de la Ley N° 24.240 y Ley Provincial N° 13.133.-

Que con la denuncia presentada a fs. 1 y prueba documental acompañada a fs. 2/7 del expediente 4060-1944-2015, el reclamante manifiesta al momento del reclamo que se encuentra hace dos (2) meses sin internet; cobros indebidos; cambio de velocidad de forma fraudulenta.-

Que el reclamante aporta los siguientes datos a saber: N° de cliente 641024; así como los números de reclamos: 59218320- 59221135- 59223025- 59224492- 59224492- 5592- 5095- 59225109.-

Que las pretensiones conciliatorias del reclamante consisten en un resarcimiento por daño directo; el reclamo del dinero que según el Sr. TOLEDO CASTELLANO fue

cobrado demás en función de la velocidad que no podían cumplir y la reinstalación del servicio de internet.-

Que a fs. 9, habiendo considerado que la denuncia realizada por la reclamante se encuentra “prima facie” encuadrada dentro de los preceptos enunciados en la Ley Nacional N° 24.240 y modificatorias, esta Dirección de Defensa del Usuario y el Consumidor resolvió hacer lugar al reclamo, a fin de que se forme expediente, con los denominados 4060, para la prosecución del trámite correspondiente.-

Que el Departamento de Atención al Público atento al estado de las actuaciones, decide fijar audiencia de conciliación para el día 11 (once) de Marzo de 2015 a las 11,00 (once) horas, notificando a las partes mediante cédula de notificación, obrante a fs. 10/12 quedando las partes involucradas debidamente notificados según surge del presente.-

Que a fs. 13 se encuentra el acta de audiencia conciliatoria llevada a cabo el día fijado, en el horario previsto, de la cual surge que la parte reclamada SION S.A. no ha enviado representante. En el mismo acto, el reclamante manifiesta y requiere que se tome como injustificada la incomparecencia de la reclamada, ratificando en todo su reclamo.

Que a fs. 14/16 se notifica al reclamante mediante cédula de notificación a fs. 14 y a la reclamada mediante CD462669184 obrante a fs.15.-

Que a fs. 17/34 consta propuesta ofrecida por SION S.A; en la cual se consigna que la reclamada ha procedido a anular las facturaciones en donde se facturaba por el servicio de 3 mb, para esto adjuntan documental de la cual se desprende el estado de cuenta, por las facturas de fecha 18/12/14 y 19/01/15. Las mismas fueron anuladas y se procedió a su re facturación 1mb; asimismo se ha procedido a aplicar por el inconveniente ocasionado una bonificación del 50% por 6 (seis) meses de servicio.-

Que a fs. 39 consta acta de segunda audiencia de conciliación, a la que la parte reclamada no se ha presentado, asimismo se da traslado a la parte reclamante de nota y propuesta presentada. El reclamante expresa: *“que se tome como injustificada esta nueva ausencia de la empresa: en otro orden y habiendo tomado vista de la propuesta de fs. 17/34; rechazando la misma en todos sus términos atento a que el contrato de servicio se realizó con SION S.A. es absolutamente responsable de brindar el servicio. Asimismo deja asentado que de poco sirven las bonificaciones que pretenden realizar, cuando estoy sin servicio desde el 14/12/14, continuando hasta esa fecha sin el mismo. Por todo lo expuesto, solicito la reinstalación del servicio en forma*





*urgente, como así también la devolución de lo abonado a Telefónica de Argentina en concepto de acceso a la digitalización y se cite a una audiencia”*

Que a fs. 40/41 obra traslado a SION S.A. del acta de audiencia de fecha 07/05/2015 mediante CU 90794047 5, otorgando plazo de 10 (diez) días hábiles administrativos, a los fines de darle la posibilidad de responder sobre lo reclamado.

Que a fs. 42/43 mediante CD 033136315 se notifica a la reclamada nueva fecha de audiencia a los mismos fines del anterior.

Que a fs. 44 consta cedula de notificación al reclamante de nueva fecha de audiencia fijada.

Que a fs. 45 consta que ninguna de las partes se ha presentado al acto conciliatorio previsto. En la misma foja el Departamento de Atención al Público decide remitir el presente al Departamento de Aplicación; a los efectos que corresponda, el cual en la misma foja toma intervención y sugiere labrar, de corresponder, el acta de imputación en función a las infracciones en las que habría incurrido.

Que a fs. 46 consta CONSTANCIA DE INSCRIPCION –  
ADMINISTRACION NACIONAL DE INGRESOS PUBLICOS.-

Que atento a lo expuesto esta Dirección entiende que del análisis del presente surge que la reclamada SION S.A, habría incurrido en las siguientes infracciones; por lo cual se labra acta de imputación en los términos del artículo 45 de la Ley Nacional N° 24.240 obrante de fs. 47/49 a saber:

- Art. 8 bis Ley Nacional N° 24240: “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 en el caso que nos ocupa el reclamante no ha recibido trato acorde al previsto en la norma de análisis, provocando con sus inasistencias la posibilidad de intentar una solución al planteo de origen; lo cual configura una flagrante violación al art. 8 bis y 10 bis de la Ley Nacional N° 24.240 y el artículo 48 de la Ley Provincial N° 13.133 sancionar con arreglo a derecho.-

- Artículo 10 bis. — Incumplimiento de la obligación. El incumplimiento de la oferta o del contrato por el proveedor, salvo caso fortuito o fuerza mayor, faculta al consumidor, a su libre elección a:

- a) Exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible;
- b) Aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente;
- c) Rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, sin perjuicio de los efectos producidos, considerando la integridad del contrato.

Todo ello sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan. (Artículo incorporado por el art. 2° de la Ley N° 24.787 B.O. 2/4/1997)”

- 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.”

Que la reclamada en el presente trámite ha incurrido en esta infracción en las reiteradas oportunidades en que fuera citada debidamente a audiencia de conciliación.

Que la Ley Nacional N° 24240 es la que otorga un marco de seguridad jurídica a la instancia conciliatoria, toda vez que el espíritu de la norma citada prioriza armonizar





intereses opuestos de las partes, procurando que los mismos culminen sus disputas por medio de acuerdos amigables; ante dicha imposibilidad el presente trámite se encuentra en condiciones de continuar con el procedimiento.-

Que, mediante carta certificada CU 15147961 0, obrante a fs. 50/51 se ha notificado a la reclamada, el auto de imputación acompañándose copia del texto completo, quedando debidamente notificada con fecha 06 de Octubre de 2016.

Que a fs. 52/53 mediante CD N° 718620352, se ha notificado a la reclamada la parte dispositiva del auto de imputación, con fecha de notificación 12/10/2016.-

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 el procedimiento de ley.-

Que más aún, a pesar de la oportunidad procedimental que se le brindara y de no haberse presentado en dos instancias conciliatorias, la empresa no ha negado en ningún momento el objeto así como las pretensiones, ni la relación causal directa entre ambos extremos fácticos.

Que por lo expuesto, y ante el silencio de la reclamada, corresponde tener por acreditadas las infracciones del art. 8 bis y 10 bis de la Ley Nacional N° 24.240 y el art. 48 de la Ley Provincial N° 13.133 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, Tomando en consideración la posición de la reclamada en el mercado, circunstancias del hecho y demás consideraciones previstas en la norma.

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 reclamada, **SION S.A., CUIT N° 30-69007604-3**, con domicilio denunciado en la calle Av. Cabildo N° 2677, piso 7, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, **una multa de \$ 10.000.- (pesos diez mil)**, por infracción a los art. 8 bis y 10 bis de la Ley Nacional N° 24240, y 48 de la Ley Provincial N° 13.133, conforme lo dispuesto en el art. 73 inc. b y art. 77 inc. b, e, f, h de la Ley Provincial N° 13.133.

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 Irigoyen N° 3863/65, 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 3°: Una vez abonado el importe de la multa se deberá acreditar el cumplimiento de lo ordenado en el art. 1° de la presente resolución, adjuntando copia del comprobante de pago al expediente identificado en el visto. 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

