



Juzgado de Faltas N° 2
Juzgado Municipal de Defensa del Consumidor
MUNICIPALIDAD DE LA PLATA



Expte. 52782

DEFENSA DEL CONSUMIDOR S/ ACTUACION DE OFICIO
C/ TELEFONICA DE ARGENTINA (ATENCIÓN PERSONALIZADA)

La Plata, 4 de Diciembre de 2013.-

AUTOS Y VISTOS: este **Expte. N° 52782** caratulado "OFICINA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR S/ ACTUACION DE OFICIO C/ TELEFONICA DE ARGENTINA (ATENCIÓN PERSONALIZADA)", remitido por la Oficina Municipal de Defensa del Consumidor del que RESULTA lo siguiente:

1) Que a fs. 1/2 constan actas de constatación números 122378, 122379 del día 8 de enero del 2009, labradas en el centro de atención al cliente de Telefónica de Argentina S.A. En el acta 122378 se constata la "falta de atención personalizada en violación al artículo 27 de la ley 24.240"; se individualizan como testigos a Quieto Maria Fabiana, y en el acta 122379 se expresa que continuando con el acta 122377, y se indican como testigos a Francia Maria Luisa y Tagliaferro Blanca Nieve.

2) Que a fs. 4/7 Telefónica plantea la incompetencia de la Municipalidad de La Plata (tanto de la Oficina de Control Urbano, como de la Oficina de Defensa del Consumidor). Rechaza la imputación de incumplimiento al artículo 27 de la ley 24240. Afirma, en primer lugar, que hay en el centro de atención al cliente numerosos empleados a los cuales puede concurrir el consumidor para realizar sus consultas. En segundo lugar, que no debe confundirse atención "personalizada" con atención "presencial".

3) Que a fs. 12 consta nueva acta de constatación número 52 en la que "se verifica la misma anomalía. Se observan consumidores en telegestión, en cajas y en reclamo o atención personalizada." Se imputa la violación al artículo 4, 8bis y 27 de la ley 24.240.

4) Que a fs. 13/24 la imputada presenta descargo. Plantea la incompetencia del organismo municipal así como la nulidad de las actas por existir una diferencia en la

numeración de las mismas. Como defensa de fondo plantea la diferencia entre atención presencial y personalizada. Niega que no hubiera efectiva atención presencial. Argumenta la falta de explicación sobre la imputación por el trato indigno imputado por no desprenderse del acta nada sobre este particular. Presenta documental: acta de constatación de escribano relativa a la atención personalizada (fs. 27/28), modelo de gestión en centros comerciales (fs. 29/37).

5) Que a fs. 40/41 constan triplicados de las actas 127817 y 12718.

6) Que fs. 42 la Oficina Municipal de Defensa del Consumidor remite el expediente a este Juzgado Municipal de Faltas.

7) Que a fs. 43 se intima a la imputada para que presente el original del acta 12377.

8) Que a fs. 45/46 contesta la imputada aportando fotocopia del acta solicitada y pidiendo un plazo de 10 días para obtener el original, alegando que el mismo se encuentra en Ciudad de Buenos Aires.

9) Que a fs. 47/64 se rechaza el planteo de incompetencia material así como el planteo de nulidad en relación a la numeración de las actas. En el mismo acto se abre el expediente a prueba.

10) Que a fs. 76/78 constan las declaraciones testimoniales de Carlos Ripoll (gerente de la sucursal de Telefónica de La Plata) y de Marta Estela Linck (supervisora de la misma sucursal).

11) Que a fs. 85 consta acta de audiencia a la que no concurren ninguno de testigos citados.



Juzgado de Faltas N° 2
Juzgado Municipal de Defensa del Consumidor
MUNICIPALIDAD DE LA PLATA



Expte. 52782

DEFENSA DEL CONSUMIDOR S/ ACTUACION DE OFICIO
C/ TELEFONICA DE ARGENTINA (ATENCIÓN PERSONALIZADA)

12) Que a fs. 86 se intima a los testigos a que se presenten, informándoles que su ausencia constituye infracción al artículo 243 del código penal.

13) Que a fs. 94/95 consta acta de audiencia testimonial de Quieto Maria Fabiana (cliente de telefónica individualizada en el acta de Fs. 1).

14) Que a fs. 98/99 consta acta de audiencia testimonial de Castellano Maria del Carmen (cliente de telefónica individualizada en el acta de Fs. 1).

15) Que a fs. 104/105 la imputada presenta certificado de cumplimiento de normas ISO 9001:2008, válido hasta el 18/11/2011.

16) Que a fs. 106/113 se agrega acta de comprobación, labrada con la intervención de personal de este Juzgado, número 139602 (continua en actas 139603, 139604, 139605). Se acompañan fotos de fs. 114/124.

17) Que a fs. 125 se ordena el libramiento de oficio al IRAM, para que acredite la autenticidad de la certificación ISO acompañada en el expediente. Se solicita la extensión de la certificación en relación al local comercial de la plata.

18) Que a fs. 128 el Juzgado Federal número 4, en el marco de la causa "Telefónica de Argentina S.A c/ Municipalidad de la Plata s/ Acción meramente declarativa" solicita remitir el presente expediente.

19) Que a fs. 132 contesta IRAM acreditando la certificación de TELEFONICA de ARGENTINA S.A con el alcance de "Atención de consultas, tramitaciones, retenciones y bajas, gestión de ventas, gestión de cobranzas en cajas propias y atención de quejas y reclamos en los centros comerciales de la Unidad de Negocios Residencial". No responde sobre el local de La Plata en particular.

20) Que a fs. 132 se intima a IRAM a brindar la información restante.

21) Que a fs. 140 responde IRAM ampliando la información. Informa que los requisitos para obtener la certificación implican: mantener la documentación del sistema de gestión de la calidad, realizar revisiones por la dirección (basadas en resultados de auditorías, acciones de seguimiento de revisiones etc.), capacitación del personal y mantener la infraestructura necesaria. No se hace ninguna referencia a la atención personalizada.

22) Que a fs. 148 quedan las actuaciones en estado de resolver.

23) Que a fs. 150/155 consta sentencia dictada por el Juzgado Federal numero 4 de La Plata en la causa "TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A C/ MUNICIPALIDAD DE LA PLATA S/ ACCIÓN MERAMENTE DECLARATIVA", la que en su parte pertinente dice que *"los servicios públicos telefónicos domiciliarios con legislación específica, y cuya actuación sea controlada por los organismos que contempla la ley número 24.240 de Defensa del Consumidor, (entre los que cabe incluir a la Municipalidad de La Plata, a través de la Oficina de Defensa del Consumidor), se rigen por las normas citadas, y de conformidad con los fundamentos expresados en el considerando III del presente resolutorio"*.

Y CONSIDERANDO:

I. Que en primer lugar es necesario poner de resalto que mediante Decreto 64/03 publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Buenos Aires N° 24.859 (del 5-9/01/04), se promulgó la Ley 13.133 mediante la cual entró en vigencia el "Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios", cuyos artículos 79, 80 y 81, en concordancia con el art. 41 de la Ley 24.240, delegan en los municipios las funciones emergentes de esa ley, de la



Juzgado de Faltas N° 2
Juzgado Municipal de Defensa del Consumidor
MUNICIPALIDAD DE LA PLATA



Expte. 52782

DEFENSA DEL CONSUMIDOR S/ ACTUACION DE OFICIO
C/ TELEFONICA DE ARGENTINA (ATENCIÓN PERSONALIZADA)

Ley Nacional de Defensa del Consumidor y sus disposiciones complementarias, facultándolos para la aplicación de los procedimientos y las sanciones en la materia.

Haciendo uso de tales atribuciones, la Municipalidad de La Plata por Decreto 1089/2004 creó una Oficina Municipal de Defensa del Consumidor y este Juzgado Municipal de Defensa del Consumidor.

Como lo dispone el Art. 37 de la Ley 13.133, el procedimiento administrativo puede iniciarse por denuncia del consumidor o de oficio.

Ahora bien, la autoridad de aplicación tiene la obligación de iniciar actuaciones de oficio en aquellos casos en los que presuntamente se puedan ver afectados intereses de incidencia colectiva, materializando la intervención oficiosa del Estado Municipal en el ejercicio del poder de policía en materia de relaciones de consumo. Esta facultad se encuentra especialmente reglada en los artículos 38 a 44 de la ley 13.133 de la Provincia de Buenos Aires.

Este poder de policía es ejercido sobre todos aquellos que expresamente considera alcanzados el artículo 2 de la Ley 24.240, es decir, toda **"persona física o jurídica de naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios. Todo proveedor está obligado al cumplimiento de la presente ley."**

En este caso el proveedor es prestador de un servicio público domiciliario especialmente contemplado en el capítulo VI de la ley 24.240. Por ultimo no está el imputado

incluido en el grupo de los específicamente excluidos en el segundo párrafo del artículo 2 de la ley 24.240.

Con lo anterior queda de manifiesto que la imputada - en su carácter de "proveedor" (conf. arts. 2 y 40 Ley 24.240) - específicamente por ser quien presta el servicio de telefonía pública domiciliaria que motiva estas actuaciones, queda comprendida por las obligaciones y cargas establecidas en los artículos 4, 8bis y 27 de la Ley 24.240, y en las Resoluciones que complementan estos preceptos.

II. Dicho lo anterior señálese que la Ley 24.240, dictada y promulgada en el año 1993 (B.O. 15/10/1993), introdujo una especial regulación para las relaciones de consumo, cuya relevancia quedó reflejada a lo largo de todo su articulado pero particularmente, en el artículo 65 que estableció el "orden público" de la cuestión, afirmando que *"La presente ley es de orden público, rige en todo el territorio nacional"*.

La trascendencia de tal investidura normativa es puesta de resalto por la jurisprudencia que ha dicho que el "orden público" es un *"conjunto de principios de orden superior, políticos, económicos, morales y algunas veces religiosos a los que se considera estrechamente ligadas la existencia y conservación de la sociedad. Limita la autonomía de la voluntad y a él deben acomodarse las leyes y la conducta de los particulares... la citada ley (Ley 24.240) que consagra el derecho del consumidor, es por lo tanto la disciplina jurídica de la vida cotidiana del habitante de la sociedad de consumo (Boudrillard, Jean, "A sociedade de consumo", trad. de Artur Morao, p. 27, Lisboa, 1981, cit. por Gabriel Stiglitz, Defensa de los consumidores de productos y servicios", p. 87)."* (MARTINELLI, JOSÉ A c. BANCO DEL BUEN AYRE; C1ª Civ. y Com. Mar Del Plata, Sala II; 20/12/1997).



Juzgado de Faltas N° 2
Juzgado Municipal de Defensa del Consumidor
MUNICIPALIDAD DE LA PLATA



Expte. 52782

DEFENSA DEL CONSUMIDOR S/ ACTUACION DE OFICIO
C/ TELEFONICA DE ARGENTINA (ATENCIÓN PERSONALIZADA)

Con ello queda claro que por su encumbrada jerarquía, las normas que poseen el rango de "orden público" son esenciales - en el sentido más estricto de dicha palabra - ya que representan valores íntimamente ligados a la realización de los objetivos del Estado, y cualquier otra que colisione con ellas, o disminuya la tutela asegurada por aquella, irremediablemente debe ceder. Como ha dicho la Corte de la Nación, son de "inexcusable aplicación" (ver dictamen de la Procuración General, al que remitió la CSJN en la causa B. 2906. XXXVIII, "Basso de Mele, Rosana Mirta c/ A.F.I.P. - Dirección General de Aduanas s/ sumarísimo.", 2/12/04).

Dando un sólido revestimiento a lo dicho, debe tenerse en cuenta la *internacionalización* de la protección de los derechos de usuarios y consumidores. Desde el dictado de las "Directrices para la protección del consumidor" de las Naciones Unidas del año 1985 (<http://r0.unctad.org/en/subsites/cpolicy/docs/guidelines-sp.pdf>), se estableció que correspondía a los Estados la obligación de "*formular, o mantener una política enérgica de protección del consumidor*", la que abarca tanto los derechos "sustanciales" como los derechos "formales" o de implementación.

A ello se adiciona la jerarquía constitucional de estos derechos - luego de la Reforma del año 1994 - como un nuevo "valor superior" que derrama su contenido tutelar sobre todas las actividades involucradas en el mercado de consumo. La Economía y los quehaceres del propio Estado, en su expresión más amplia, quedan enmarcados por esta nueva disciplina jurídica superadora de mezquinas consignas a través de las cuales, so pretexto de "la soberanía de la voluntad de los contratantes" o "el libre juego de la oferta y la demanda", durante mucho tiempo se consintieron

inequidades en perjuicio de quienes no tenían las fuerzas ni el poder suficientes como para hacer valer sus derechos.

La inclusión del derecho del consumidor en la Constitución Nacional, está estrechamente vinculada con los valores democráticos de nuestra Nación y significa poner de resalto todo lo que tiene que ver con *las necesidades primarias y fundamentales* que el consumo de bienes y servicios debe satisfacer a favor de las personas. Es al Estado a quien le toca *evitar desigualdades injustas y mantener - o recuperar - el equilibrio en las relaciones de consumidores y usuarios*. (BIDART CAMPOS, ob. cit., p. 93; en el mismo sentido Ekmekdjian, Miguel Angel, "Tratado de Derecho Constitucional", Tomo IV, Ediciones De Palma, 1997, p. 3).

III. Efectuado el encuadre legal del caso, debe tenerse presente que el acto de imputación es la exteriorización formal de la voluntad del Estado mediante el cual evidencia su poder de policía - en el caso, en materia de protección de los derechos de usuarios y consumidores - y cuya razón de ser es la de posibilitar que el presunto infractor, al conocer los alcances de la conducta reprochada, ejerza su derecho de defensa mediante el respectivo descargo. Es decir, mediante la imputación se describe la conducta presuntamente ilícita o ilegítima y se la encuadra en la normativa con la que esa conducta entraría en conflicto, dando la posibilidad al sujeto imputado de rebatir los argumentos empleados por la Autoridad y probar que su conducta se ha ajustado a la legislación de aplicación. Con ello queda delimitado el campo de acción del organismo jurisdiccional en el caso particular.

IV. En el presente expediente se imputó al proveedor TELEFONICA DE ARGENTINA S.A por infracción a los artículos 4, 8bis y 27 de la ley de defensa del consumidor.



Juzgado de Faltas Nº 2
Juzgado Municipal de Defensa del Consumidor
MUNICIPALIDAD DE LA PLATA



Expte. 52782

DEFENSA DEL CONSUMIDOR S/ ACTUACION DE OFICIO
C/ TELEFONICA DE ARGENTINA (ATENCIÓN PERSONALIZADA)

1. Marco fáctico: Que previo al análisis de las infracciones de manera independiente, es conveniente meritarse la prueba a fin de analizar la acreditación de la ocurrencia de los hechos de los cuales se derivarían las presuntas infracciones.

En el curso de estas actuaciones se produjeron 4 testimonios (fs. 76/78 por los testigos de la imputada y a fs. 94/99 por los testigos del acta de constatación de fs. 1/2), se presentó documental relativa a la existencia de la certificación ISO 9001 (fs. 104/105), se realizaron 4 inspecciones separadas al centro de atención al cliente de la imputada en La Plata (fs. 1/2, 12, 40/41, 106/113) y se presentó un acta de escribano sobre la mecánica de atención al cliente en la misma oficina de la imputada (fs. 27/28); por último se presentó como prueba documental un "Modelo de Gestión en Centros Comerciales" (fs. 29/37).

a. Certificación ISO. En relación con la certificación ISO 9001 (fs. 105), la imputada no se ocupó de demostrar la relación de esta certificación, con la cuestión aquí tratada. No reprodujo ni adjuntó documentación relacionada con el contenido de la referida norma de certificación.

Lo informado por el IRAM a fs. 132, si bien hace referencia a la existencia de un sistema de calidad certificado por la firma imputada, allí no se hace mención alguna que permita conectar esta prueba con la existencia o no de atención personalizada, o la forma en que la atención debería realizarse para recibir la certificación, la auditoría de los procesos de atención en relación al trato dado al consumidor, o el cumplimiento del deber de información, etcétera. Además de ello, la información es de contenido general, no haciéndose mención expresa a la sucursal La Plata que es motivo de estas actuaciones.

La imputada acredita que certifica procesos de atención bajo la norma de calidad "ISO 9001" a la fecha de las respectivas actas. No obstante, no demostró si el local de La Plata era parte de ese proceso de certificación, y a su vez, cuáles eran, en el caso concreto, las áreas auditadas y el detalle de las supuestas auditorías.

Por otro lado, y aún cuando lo anteriormente señalado se hubiese cumplido, es dable aclarar que la mera certificación de un proceso voluntario de certificación de calidad en relación a la atención de sus clientes, lógicamente, no significa que la imputada cumpla efectivamente con las puntuales exigencias legales establecidas en la normativa de aplicación.

b. El "Modelo de Gestión en Centros Comerciales": La imputada presenta a fs. 29/37 un documento interno, en el que reglamenta el procedimiento de gestión para la atención de su clientela (v. explicación de fs. 17 vuelta). Al exponer el "circuito de gestión", la imputada explica que al ingresar al "centro comercial" (fs. 29), al cliente se lo deriva en base a su gestión, no siendo necesaria derivación en caso de desear concurrir a la caja directamente. La derivación para atención "presencial" se realiza a tres "referentes" distintos: "Comercial Atención/Retención", "Comercial Ventas", y "Comercial Cajas". Al explicar la mecánica por la cual se deriva a los consumidores expresa la imputada que "el orientador" (fs. 30) deriva a "la posición más adecuada (presencial, telefónica, cajas o ventas)".

Aclara el instrumento en cuestión que "En los casos que corresponda, deriva a las líneas especiales de telegestión (0800:Speedy, TUPS, Call tarjetas, 114, etc.)..."

Al explicar en profundidad la tarea del "orientador", expresa la imputada que "En caso que el cliente, habiendo sido derivado a telegestión, no acepte esta modalidad o no



**Juzgado de Faltas N° 2
Juzgado Municipal de Defensa del Consumidor
MUNICIPALIDAD DE LA PLATA**



Expte. 52782

DEFENSA DEL CONSUMIDOR S/ ACTUACION DE OFICIO
C/ TELEFONICA DE ARGENTINA (ATENCIÓN PERSONALIZADA)

haya quedado satisfecho con la gestión, lo deriva a un referente de atención presencial". (énfasis agregado).

Se observa, ratificado por los dichos de la propia imputada, que la atención por "telegestión" es la regla, siendo la excepción la atención personalizada ("presencial", según la denomina la imputada).

A fs. 37 en el anexo referido al "Manejo de objeciones" se exponen las respuestas que el "orientador" debe dar al consumidor en caso de rechazo de la modalidad de atención telefónica. Las preguntas y respuestas modelo son los siguientes:

Pregunta 1: "Ya hablé por teléfono y no me resolvieron la consulta"

Respuesta 1: "Por favor, Sr. /Sra. XX, inténtelo desde estas líneas especiales, si tiene alguna duda me consulta nuevamente"

Pregunta 2: "Desde mi casa intenté telefónicamente y no me atienden"

Respuesta 2: "Desde estas líneas especiales se va a poder comunicar rápidamente, por favor inténtelo, si tiene alguna duda me consulta nuevamente"

Pregunta 3: "Me dijeron en el 112 que pase por el Centro Comercial"

Respuesta 3: "Sí, desde acá Ud. puede realizar su trámite rápidamente en las líneas especiales de atención, por favor inténtelo y ante cualquier duda, me consulta nuevamente"

Pregunta 4: "Yo quiero conversar con una persona no con una máquina"

Respuesta 4: "No se preocupe Sr. / Sra. XX, desde estas líneas especiales lo va a atender una persona que va a

escuchar su consulta y ante cualquier duda, me consulta nuevamente"

Pregunta 5: "Por teléfono no entiendo/ no escucho/ insiste en atención personalizada."

Respuesta 5: "Por favor, en ese caso diríjase al sector de atención presencial."

De este catálogo de preguntas y respuestas, así como de su existencia misma, se extraen las siguientes conclusiones:

- La primera es que el catálogo demuestra el previo conocimiento que la imputada posee acerca del rechazo que genera en su clientela la modalidad de atención a través de una línea telefónica.

- La segunda es que el consumidor se ve obligado a recurrir nuevamente a una atención telefónica, aún cuando la misma ya hubiere sido insatisfactoria, siendo justamente ése el motivo por el cual el cliente concurre al centro de atención o sucursal, con la razonable expectativa de recibir una atención distinta ("no telefónica") y personalizada, a través de una persona de "carne y hueso" ("presencial", según la interpretación que al respecto hace la imputada).

- La tercera es que si bien su circuito de atención intenta forzar al consumidor a ser atendido telefónicamente, formalmente la imputada deja abierta la posibilidad de que, en caso de insistencia del consumidor en recibir una atención personalizada, se lo derive a un área distinta a la de telegestión (fs. 37 última pregunta). Amén del análisis de si este circuito de atención es en sí una violación al artículo 27 -cuestión que se tratará en otro punto-, no acredita la imputada si en la práctica el consumidor puede efectivamente ejercer esa opción.



Juzgado de Faltas N° 2
Juzgado Municipal de Defensa del Consumidor
MUNICIPALIDAD DE LA PLATA



Expte. 52782

DEFENSA DEL CONSUMIDOR S/ ACTUACION DE OFICIO
C/ TELEFONICA DE ARGENTINA (ATENCIÓN PERSONALIZADA)

- Por último, pero no menos importante, lo anterior demuestra que efectivamente la imputada cuenta -al menos desde sus propios dichos- con la posibilidad de brindar atención personalizada, pero este tipo de atención es retaceada y sería la última opción, accesible sólo para aquellos usuarios que "insistan" lo suficiente.

c. Testigos aportados por la imputada. La imputada aportó dos testigos, ambos empleados suyos. El primero, Jefe de la oficina de atención de La Plata, y el restante, la supervisora en la misma oficina de atención. Ambos testigos explican en particular el circuito de atención de clientes. Expresan que siempre que el cliente rechace la telegestión se lo deriva a la atención "presencial" (fs. 76 y fs. 78 vuelta). Explican que atención "personalizada" es "que lo atiende una persona, que puede ser por distintos medios" y atención "presencial es cuando estamos cara a cara" (fs. 76 y vuelta testigo Ripoll). Afirman que existen 19 boxes de atención telefónica (fs. 78 y fs. 78, testigo Linck), y que en atención "presencial" "hay un total de 11 personas en atención, 7 personas en la parte de ventas y hay once personas en la parte de cajas" (fs. 76 vuelta). Estiman que hay un promedio de 300 reclamos o consultas diarias. En cuanto a los tiempos de atención aseguran que "el cliente puede estar como máximo dos minutos en orientación y ahí se lo deriva a las posiciones de atención presencial, y el tiempo máximo de espera no puede superar los dieciséis minutos promediando la cantidad de clientes atendidos en forma mensual" (fs. 78).

Ambos testimonios, como se verá, son contradichos por el testimonio de los consumidores individualizados en el acta de fs. 1.

d. Testigos de las actas. Los testigos indicados en las actas que dan inicio a las actuaciones tuvieron que ser

intimidados (bajo pena de denuncia penal por incumplimiento al artículo 243 del código penal) para que comparezcan a dar testimonio, luego de una primera inasistencia a la audiencia fijada al efecto (fs. 85). Ambos brindaron largas exposiciones que permiten tener una visión más completa de lo expuesto en las actas labradas, y sobre el funcionamiento del sistema de atención al cliente de la imputada.

dl. Testigo Quieto Maria (fs. 94/95). Expuso que en el circuito de atención se inició con la entrega de un número que la reenviaba a otro mostrador, en el que le informaron que debía solucionar su problema de manera telefónica (el mismo consistía en la baja del servicio de Speedy y devolución del modem por un lado, y el reclamo por la falta de mudanza de una línea por el otro, ambos a fs. 94), habiendo un solo teléfono disponible en la sucursal para su reclamo. Comenta que tardó entre una hora y media a dos horas sin lograr comunicarse, "me fui como vine sin resolver nada". Preguntada sobre la atención brindada contesta que "la atención brindada por los empleados es cordial, pero no te solucionan ninguno de los inconvenientes que vas a plantear, todo se deriva a la atención por los teléfonos". También expone que solicitó ser atendida por personal de la empresa pero que la respuesta fue que únicamente por los teléfonos. Comenta que solicitó a la empleada del mostrador si podían recibir el kit y tramitar la baja luego, o si había otra solución, a lo que se le contestó que solo podía tramitar la baja por teléfono y antes de la devolución del kit. Se le preguntó si en algún momento le ofrecieron atención personalizada, a lo que contesta que no. **Ante la interrogación de la abogada de la imputada sobre qué entiende por "atención personalizada", contesta que "seguramente no el comunicarme por un asterisco con un operador, sino un empleado de la empresa que tome nota del reclamo, me dé un numero de reclamo el día que voy a hacer**



Juzgado de Faltas N° 2
Juzgado Municipal de Defensa del Consumidor
MUNICIPALIDAD DE LA PLATA



Expte. 52782

DEFENSA DEL CONSUMIDOR S/ ACTUACION DE OFICIO
C/ TELEFONICA DE ARGENTINA (ATENCIÓN PERSONALIZADA)

el trámite y pueda irme con una solución, o con un trámite resuelto." (énfasis agregado). Preguntada por la abogada de la imputada acerca de cómo fue el trámite de la baja de la línea, contesta que **la derivaron a la atención telefónica y no lo hizo porque hacía más de dos horas que estaba ahí adentro y se quería ir.** Ante la consulta de si solicitó que la atendiera un empleado de la oficina comercial dice que no, que se quería ir, "que estaba la gente de la municipalidad haciendo actas, todo se había detenido en el tiempo y yo hacía más de dos horas que estaba y me fui".

d2. Testigo Castellano Maria del Carmen (fs. 98). Su testimonio confirma en términos generales la declaración previa. Al recordar el día del acta de fs. 1 cuenta que su trámite (concurrió a retirar una copia de la guía telefónica), fue rápido y que fue atendida por personal de Telefónica. Al contestar sobre como evalúa la atención de la imputada en el local de La Plata responde que **"mal, que solamente atienden por teléfono"** (fs. 98 in fine y vuelta). Al rememorar otras situaciones previas comenta que **siempre le decían que llame al 112** y que al rechazar esto y solicitar hablar con algún responsable le contestaban que no estaba, que ante la repetición de este tipo de respuestas contesto que "para eso llamo desde mi casa, más cómodo".

De la exposición de la testigo QUIETO, varios puntos de interés surgen con claridad. El primero de ellos es que contradice directamente lo afirmado por la imputada, en relación a la existencia de una opción por atención personalizada (presencial en la interpretación de la imputada). Asimismo, muestra la demora de los trámites, demora que supera en mucho los "dieciséis minutos" a los que se refiere el testimonio de fs. 18 del encargado de la oficina comercial de Telefónica. Por otro lado, se aprecia que el testigo -y "usuario" de la imputada- no comparte la interpretación sostenida por la imputada acerca del

significado de la palabra "personalizada"; no siendo su expectativa, al dirigirse al centro de atención comercial, el ser derivada a una cabina telefónica a realizar una llamada. Finalmente se evidencia también del testimonio que la usuaria recibió un trato que consideró defraudatorio de sus expectativas y, según sus palabras, con una demora que excede todo lo razonable, ya que enfatiza que desistió de realizar las gestiones para las que había concurrido a las oficinas de la imputada ya que **"todo se había detenido en el tiempo y yo hacía más de dos horas que estaba y me fui"**.

Por su parte, la testigo Castellano, igualmente demuestra el rechazo por la atención Telefónica brindada por la imputada, y confirma la negativa repetida a brindarle atención personalizada, aún cuando expresamente la solicitara.

Por su parte, las declaraciones de los empleados de la imputada, en lo central, se limitan a explicar el modelo de gestión en centros comerciales presentado por escrito a fs. 29/37, refiriéndose a estas cuestiones de manera abstracta, sin hacer referencias concretas a lo que acontece en la realidad.

Como contrapartida, los usuarios que testifican brindan una visión puntual y práctica de lo que realmente sucede en el caso en estudio, desvirtuando así los tiempos de espera teóricos, o las supuestas opciones para obtener atención personalizada las que, como se ve, no se verifican en la realidad.

Sopesando los testimonios hasta aquí expresados, resulta acreditado que la atención telefónica brindada por la imputada no es optativa para el consumidor sino que, por el contrario, ella le es impuesta forzosamente para la realización de la gran mayoría de los trámites.



Juzgado de Faltas N° 2
Juzgado Municipal de Defensa del Consumidor
MUNICIPALIDAD DE LA PLATA



Expte. 52782

DEFENSA DEL CONSUMIDOR S/ ACTUACION DE OFICIO
C/ TELEFONICA DE ARGENTINA (ATENCIÓN PERSONALIZADA)

e. Acta de constatación por escribano. Ninguna de las conclusiones a las que hasta aquí se arribó es desvirtuada por el acta aportada a fs. 27/28 por la imputada.

La idoneidad probatoria de la actuación notarial en cuestión, debe ser apreciada desde varios aspectos. A saber:

e1. El artículo 993 del código civil estipula que el instrumento público hace plena fe *"de la existencia material de los hechos, que el oficial público hubiese anunciado como cumplidos por él mismo, o que han pasado en su presencia"*. Al referirse a la "existencia material", el código apunta a todos aquellos objetos o hechos que el escribano perciba por medio de sus sentidos. No poseen fe pública las conceptualizaciones que el escribano realice de estos hechos, ni sus interpretaciones personales, menos aún sus conclusiones. Ellas, además, son impropias de su intervención profesional, amén de que la exceden desde el punto de vista técnico.

e2. El acta en cuestión no fue realizada consecutivamente a las anteriores, sino que se realizó en junio de ese mismo año. No modifica en nada el valor probatorio sobre las circunstancias materiales que fueron relevadas en las actas previas. El notario percibió -y dio fe- de hechos ocurridos ante él en el mes de junio -seis meses después de labradas las actas que encabezan estas actuaciones-, los que, lógicamente, no pueden desvirtuar las constataciones y verificaciones realizadas por el personal municipal interviniente.

e3. Aún más, los hechos discutidos en este expediente -la posible infracción a los artículos 4, 8bis y 27 de la ley 24.240- no tienen relación directa con las condiciones materiales de las instalaciones de telefónica, ni con nada de lo que el escribano describió en su acta. En lo central y

relacionado con lo que es motivo de estas actuaciones, el acta notarial reafirma que la imputada brinda principalmente atención a sus clientes mediante la utilización de aparatos telefónicos. El acta expresamente da cuenta de la existencia de un área en donde *"se observan diecisiete box con un teléfono cada uno de ellos, de los cuales trece están indicados con el cartel "TELEGESTIÓN", dos con el cartel "114", uno con el cartel "CLIENTES NEGOCIOS", y uno con un cartel con varias indicaciones estando en primer lugar "SPEEDY"."*

Por otro lado es evidente -y así fue expresado por el mismo escribano al reproducir repetidamente expresiones del Jefe del centro comercial de La Plata y también testigo en este expediente- que la visita del Notario al centro de atención de la imputada, fue guiada en todo momento. Esta evidente circunstancia, contribuye a dotar de mayor peso aún a la aptitud probatoria del instrumento analizado, en relación a los hechos principalmente imputados como presunta infracción: falta de atención personalizada.

No interesa analizar aquí cuál es el circuito organizado por el proveedor para gestionar internamente los trámites y reclamos,; lo trascendente en el caso es, como se dijo, el modo -personalizado o no- en que se realiza la atención de los usuarios de sus servicios.

f. Actas de inspección. En el curso de este expediente se realizaron 4 distintas inspecciones (fs. 1, 12, 40/41 y 106/113). En las mismas consta lo ya reiteradamente reconocido por la imputada, su circuito implica prioritariamente la derivación a "telegestión".

Con base en la prueba producida, apreciada *"con razonable criterio de libre convicción"* y, en caso de duda, de acuerdo *"a la interpretación más favorable al consumidor"* (art. 72, Ley 13.133), es posible concluir, sin hesitación,



Juzgado de Faltas Nº 2
Juzgado Municipal de Defensa del Consumidor
MUNICIPALIDAD DE LA PLATA



Expte. 52782

DEFENSA DEL CONSUMIDOR S/ ACTUACION DE OFICIO
C/ TELEFONICA DE ARGENTINA (ATENCIÓN PERSONALIZADA)

en que la imputada efectivamente brinda un servicio de atención telefónica en su sucursal de la plata al que deriva, de manera forzosa salvo reiteradas insistencias de parte del usuario, la resolución de determinados tramites.

Habiéndose establecido el substrato factico del caso, corresponde analizar ahora su encuadre en los artículos imputados como infracción.

V. Infracción al art. 27 de la ley 24.240:

El articulo imputado establece: *"Las empresas prestadoras deben habilitar un registro de reclamos donde quedarán asentadas las presentaciones de los usuarios. Los mismos podrán efectuarse por nota, teléfono, fax, correo o correo electrónico, o por otro medio disponible, debiendo extenderse constancia con la identificación del reclamo. Dichos reclamos deben ser satisfechos en plazos perentorios, conforme la reglamentación de la presente ley. Las empresas prestadoras de servicios públicos deberán garantizar la atención personalizada a los usuarios."*

Si bien la norma contempla varias conductas a cumplir por los proveedores de servicios públicos, en este expediente la imputación se refiere al incumplimiento de la última oración del artículo 27, en cuanto al presunto incumplimiento de la obligación de garantizar una atención personalizada a los usuarios.

1. Defensa de la imputada. El principal argumento defensivo de la imputada fue expresado en repetidas oportunidades a lo largo del expediente. En lo central, sostiene que *"cuando el texto de la ley es claro y expreso, no cabe prescindir de sus términos, correspondiendo aplicarla estrictamente y en el sentido que resulte de sus propias palabras, aun cuando pareciera injusta. De ahí que no resulte admisible la pretensión de hacer decir a la ley lo que no dice, o dejar de cumplir lo que inequívocamente*

ordena." (v. fs. 17). Y continua aclarando que "en primer lugar, corresponde entonces dejar en claro que no debe confundirse el término de atención personalizada con presencial. Es decir, la atención personalizada de los clientes bien puede realizarse en forma presencial, o por vía telefónica. En tal sentido, la ley 24.240 únicamente establece la obligación de brindar atención personalizada a los usuarios, y no hace mención a que la misma deba ser necesariamente presencial. Claramente sería un exceso en la interpretación de la norma, pretender darle a la misma otro alcance que el de sus propias palabras". Por ultimo asevera -como argumento subsidiario- que el sector de "telegestión" no es el único lugar en el que son atendidos los consumidores, rechazando también que el hecho de que algunos lo sean por este medio posea la entidad suficiente para configurar una infracción a la norma. En última instancia asegura que "los clientes tienen siempre la posibilidad de ser atendidos presencialmente en caso de así desearlo" (fs. 18).

Según el razonamiento de la imputada no se configura la infracción puesto que hay que atenerse a la letra de la ley, que la ley estipula que la atención es personalizada y ello no es lo mismo que presencial, que no es la única área de atención en el centro de atención al cliente, y que, subsidiariamente, en caso de desearlo el consumidor puede solicitar la atención "presencial".

2. Refutación de los argumentos de la imputada. A tal fin, es necesario partir de las siguientes premisas: a) la letra de la norma no está por encima de la finalidad de la misma; b) es cierto que no corresponde aplicar normas consideradas injustas, como postula la imputada, pero el texto de la ley no se torna injusto, oscuro, o confuso, por el sólo hecho de que ella le de una interpretación distinta a la de la Autoridad; c) la interpretación de la imputada es



Juzgado de Faltas Nº 2
Juzgado Municipal de Defensa del Consumidor
MUNICIPALIDAD DE LA PLATA



Expte. 52782

DEFENSA DEL CONSUMIDOR S/ ACTUACION DE OFICIO
C/ TELEFONICA DE ARGENTINA (ATENCIÓN PERSONALIZADA)

contradictoria con lo expresado en el mismo texto del artículo 27 LDC imputado; d) la finalidad de la ley -según se desprende de su discusión parlamentaria- es contraria a la interpretación efectuada por la imputada; e) por último, la existencia de tramites telefónicos en los casos en los que el proveedor considere que son más convenientes, no "garantizan" la atención personalizada que impone el artículo 27 de la Ley 24.240.

Lo anterior, al mismo tiempo, resulta violatorio del orden público de la Ley de Defensa del Consumidor (art 65).

a. Interpretación normativa. La imputada argumenta que hay que atenerse a la letra de la ley. Esto es un principio hermenéutico general, el que corresponde aplicar de conformidad con la naturaleza del caso y, fundamentalmente, a la luz de la finalidad de la normativa que confluye sobre el asunto.

Explica Badeni que *"La interpretación es una técnica que se aplica respecto de cualquier tipo de norma. Ella no se limita a las normas cuyos textos o alcances pueden resultar confusos para aclarar su significado, sino también a las normas cuyos contenidos no ofrecen dudas. Es que toda norma es la manifestación de un pensamiento hipotético que, como paso previo a su aplicación, debe ser adecuado a la realidad. La interpretación permite comprender la norma en su formulación hipotética y relacionarla luego con los matices fácticos que presentan, en cada caso concreto, los hechos sobre los cuales será aplicada."* (Badeni, Gregorio: Tratado de Derecho Constitucional T I, P 95 segunda edición)

La Corte Suprema de Justicia destacó que *"Para determinar la validez de una interpretación, debe tenerse en cuenta que la primera fuente de exégesis de la ley es su letra (Fallos: 304:1820; 314:1849), a la que no se le debe*

dar un sentido que ponga en pugna sus disposiciones, sino el que las concilie y conduzca a una integral armonización de sus preceptos (Fallos: 313:1149; 327:769), propósito que no puede ser obviado por los jueces con motivo de las posibles imperfecciones técnicas en la redacción del texto legal, las que deben ser superadas en procura de una aplicación racional (Fallos: 306:940; 312:802), cuidando que la inteligencia que se le asigne no pueda llevar a la pérdida de un derecho (Fallos: 310:937; 312:1484)"(A. 2186. XLI; Acosta, Alejandro Esteban s/infracción art. 14, 23/04/2008 T. 331, P. 858)

Asimismo, que "la interpretación de las disposiciones citadas, cuestión sobre la que se centra el litigio, exige reiterar que no es siempre método recomendable para ese cometido, el atenerse estrictamente a sus palabras, ya que el espíritu que las informa es lo que debe determinarse en procura de su aplicación racional, que a la vez que elimine el riesgo de un formalismo paralizante, permita a los jueces superar las posibles imperfecciones técnicas de la instrumentación legal y dar pleno efecto a la intención del legislador" (Fallos 312:805).

Finalmente y enfatizando la necesidad de una interpretación armónica, dijo la CSJN que "Es propio del intérprete indagar lo que las leyes dicen jurídicamente, sin que esto signifique apartarse del texto legal, pero tampoco sujetarse rigurosamente a él cuando la interpretación razonable y sistemática así lo requiere, por lo que ella debe practicarse teniendo en cuenta el contexto general y los fines que informan a aquéllas." (A. 1021. XLI; REX Arias, Alejo Fernando c/Instituto Nacional de Reaseguros Sociedad del Estado en liquidación s/despido 11/12/2007 T. 330, P. 4936); y que "La interpretación debe evitar asignar a las leyes un sentido que ponga en pugna sus disposiciones, destruyendo las unas por las otras,



Juzgado de Faltas N° 2
Juzgado Municipal de Defensa del Consumidor
MUNICIPALIDAD DE LA PLATA



Expte. 52782

DEFENSA DEL CONSUMIDOR S/ ACTUACION DE OFICIO
C/ TELEFONICA DE ARGENTINA (ATENCIÓN PERSONALIZADA)

correspondiendo adoptar como verdadero -en cambio- el criterio que las concilie y obtenga la integral armonización de sus preceptos." (G. 1895. XLI; REX Gomer S.A. c/AFIP DGI - resol. 15 y 29/98 s/ Dirección General Impositiva. 04/09/2007).

El camino delimitado por la Corte Suprema de Justicia de la Nación parte de la interpretación gramatical, pero sin que ello implique un análisis parcial del ordenamiento jurídico, ni contradiga otras normas y, siempre y cuando, el texto sea razonablemente claro. Continúa enfatizando que este análisis gramatical no puede dejar de lado la finalidad de la norma. Se podría concluir que el método gramatical es la puerta de entrada a la interpretación normativa, método que debe ser equilibrado por el teleológico, histórico y sistemático.

Como se expondrá a continuación los criterios fijados por la Corte Suprema para aplicar esta primera interpretación de la norma -la textual o gramatical-, no se condicen con los argumentos sostenidos por la imputada.

b. Atención personalizada. Su interpretación. Como se vio, para receptar el método hermenéutico gramatical o exegetico, es condición imprescindible que el significado de los términos de la norma sea claro y acorde con su "espíritu".

Una de las interpretaciones posibles del término "personalizada" (participio de personalizar) contenido como exigencia en el artículo 27 de la Ley 24.240, es "*Adaptar algo a las características, al gusto o a las necesidades de una persona*" (Diccionario Manual de la Lengua Española Larousse); acepción que lo diferencia del adjetivo calificativo "*presencial*" que se refiere a lo que es "*perteneciente o relativo a la presencia*" (v. Diccionario de

la Real Academia Española), distinción ésta introducida por la imputada.

Sin embargo, este último significado no puede ser entendido sin tener en cuenta las reglas y principios especiales que rigen sobre la materia y la intención del legislador (cf. Fallos 312:805).

b1. La doctrina. Se ha sostenido que la atención "personalizada" no solo exige que deba haber una persona atendiendo en lugar de una máquina, sino que además debería existir un lugar físico donde esta atención se lleve a cabo, en el cual el consumidor pueda interactuar con esa persona física. Sobre el particular se dijo que "*De tal modo se evita que los usuarios desistan del reclamo frente a computadoras telefónicas que ofrecen opciones inidóneas o complicadas, debiéndose garantizar la atención directa por personal especializado*" (GÓMEZ LEO, Osvaldo R. - AICEGA, María V., "Las reformas a la Ley de Defensa del Consumidor", SJA 20/8/2008; JA 2008-III-1353).

También que "*Lo que pretende la ley es, por un lado, facilitar el acceso a formular reclamos, evitando que el usuario además de no ver satisfecha su expectativa en cuanto a la correcta prestación del servicio, realice su reclamo sin trabas o mecanismos que menoscaben dicho derecho. Un ejemplo de ello es tener que llamar a un contact center u operadora que lo derive debiendo marcar innumerables veces opciones en el teclado para finalmente esperar en vano que una persona en vivo lo atienda. Es esta práctica la que llevó al legislador a exigirles a las empresas que además de todas estas opciones, garanticen que el usuario cuente en todos los casos con un mecanismo de atención personalizada para efectuar sus reclamos.*" (MOEREMANS, Daniel E., "Protección del usuario en los servicios públicos domiciliarios", LA LEY 2008-F, 1062). En similar sentido,



Juzgado de Faltas N° 2
Juzgado Municipal de Defensa del Consumidor
MUNICIPALIDAD DE LA PLATA



Expte. 52782

DEFENSA DEL CONSUMIDOR S/ ACTUACION DE OFICIO
C/ TELEFONICA DE ARGENTINA (ATENCIÓN PERSONALIZADA)

que *"Mediante la nueva redacción, se incluye la obligatoriedad de la atención personalizada de los usuarios, tema que hasta el presente dificultaba el ejercicio de los derechos de los mismos ya que las empresas solían cerrar al público sus oficinas comerciales, obligando al usuario a tener que utilizar medios onerosos para poder efectuar comunicaciones fehacientes, lo que, asimismo, no garantizaba el progreso en la solución de los inconvenientes."* (PÉREZ BUSTAMANTE, Laura, "La reforma de la ley de defensa del consumidor", La ley Sup. Esp. Reforma de la Ley de defensa del consumidor 2008 (abril), 01/01/2008, 109).

Dicha postura es igualmente sostenida en la vinculación que se efectúa entre la "atención personalizada" y la obligación de mantener centros de atención al cliente; desde esta perspectiva se ha dicho que la modificación traída por la ley 26.361 *"fortalece y reafirma los estándares de calidad de servicio comercial y el derecho al reclamo que le asiste a todo usuario de servicios públicos domiciliarios."*; y que *"La presentación de un reclamo por parte del usuario implica, al menos, la existencia de una oficina de atención donde hacerlo efectivo."* (SUÁREZ, Enrique L., "Sobre el derecho de los usuarios del servicio básico telefónico a una atención personalizada"; Abeledo Perrot, SJA 9/11/2011).

El mismo autor, al comentar el fallo de primera instancia recaído en la causa "Unión de Usuarios y Consumidores c/ CNC" (Juz. Nac. Fed. N° 5), que no obstante conceder la medida cautelar peticionada por la asociación actora, luego se expidió negativamente sobre la cuestión de fondo, expresa que *"El sentenciante ha desconocido la obligatoriedad de brindarle al usuario una atención personal y directa por un dependiente idóneo de la empresa prestadora, a los fines de efectuar quejas y reclamos, que imponía la ley 24240 en su antigua redacción (arts. 25, 27,*

30, dec. 1798/1994), como tras la sanción y promulgación de su similar 26361, no sólo por la nueva redacción del art. 27 sino por el nuevo texto del art. 25, que instala en forma obligatoria un régimen de coordinación sobre la base de la prevalencia de la norma más favorable para el consumidor o usuario, entre las leyes específicas de los servicios domiciliarios y la ley de defensa del consumidor.”.

Vale mencionar que en la causa citada, la Cámara interviniente al confirmar las cautelares peticionadas por la asociación actora, estableció que “Es procedente la medida cautelar que dispuso a las licenciatarias del servicio de telefonía abstenerse de cerrar oficinas comerciales y garantizar la atención al público en forma personal expidiendo las constancias de recepción de trámites y reclamos que efectúen los usuarios, toda vez que el derecho invocado resulta *prima facie* verosímil ya que si bien el servicio de gestión telefónica ha sido previsto como un mecanismo alternativo, no lo ha sido excluyente de la atención personalizada al cliente y además el cierre de un mayor número de oficinas podría tornar de difícil concreción la atención al público.” (Cám. Nac. Ap. Cont. Adm. Fed., sala III, 22/12/2003, LA LEY 2004-C, 432 - AR/JUR/4685/2003).

La doctrina referenciada interpreta correctamente el sentido de la inclusión en la ley de la obligación de garantizar una atención personalizada, implicando ello la necesidad de contar con atención mediante personas “de carne y hueso”, como comúnmente se dice, y que además lo hagan “cara a cara” con el usuario (expresión utilizada por el testigo de fs. 76 vuelta), en centros de atención al cliente.

Debe señalarse aquí lo absurdo del razonamiento de sostener que dicho recaudo quedaría satisfecho con la



Juzgado de Faltas N° 2
Juzgado Municipal de Defensa del Consumidor
MUNICIPALIDAD DE LA PLATA



Expte. 52782

DEFENSA DEL CONSUMIDOR S/ ACTUACION DE OFICIO
C/ TELEFONICA DE ARGENTINA (ATENCIÓN PERSONALIZADA)

derivación de los usuarios que acuden a formular sus quejas o trámites a las oficinas de la empresa a un sistema de "telegestión", atendido por maquinas o por personas físicas desde un "call center". Es que es razonable sostener que quien acude personalmente a las oficinas comerciales de su proveedor de servicios, lógicamente espera una atención distinta a la que pudo obtener desde su domicilio, desde donde también puede "telegestionar" sus quejas y trámites.

Es fácil imaginar el descontento y la defraudación a sus legítimas expectativas que experimentan quienes, movidos a obtener una respuesta más eficaz y "personal" que la que pudieron obtener desde su domicilio (llamando por ej., en el caso, al "112" de atención comercial), se dirigen a la oficina comercial o sucursal de atención de clientes y una vez allí son, a su vez, derivados al área de "telegestión" desde donde nuevamente deben marcar el "112" y realizar su reclamo o trámite.

Aclárese que en nada varía la conclusión anterior si los teléfonos ubicados en los centros o sucursales de la empresa poseen algún tipo de atención "preferencial" o más rápida que si el llamado se hiciese desde un domicilio particular, o si aquellos son atendidos por personas físicas y estos no. La imputada las denomina "líneas especiales" pero no se detiene a explicar cuáles son los atributos especiales de ellas; con lo cual, en cualquier caso, la legítima expectativa que tiene el usuario que se dirige personalmente o, si se quiere, "presencialmente", a las oficinas de su proveedor, es que aquel le brinde reciprocidad de trato y lo atienda de igual forma.

b2. La justicia. La cuestión fue puntualmente tratada en la causa "UNIÓN DE USUARIOS Y CONSUMIDORES C/ CNC - RESOL. 1763/99 Y OTROS S/ PROCESO DE CONOCIMIENTO" (C. Nac. Cont. Adm. Fed., sala III, sent. 12/8/2010). En la misma, la

Unión de Usuarios y Consumidores solicitó que se declare la inconstitucionalidad de la resolución CNT 1763/1994 (que aceptó la propuesta de mecanismos alternativos o supletorios para la atención de los usuarios del Servicio Básico de Telefonía, llámese principalmente telefónicos o por correo en lugar de en las oficinas comerciales); la actora petición asimismo el dictado de dos medidas cautelares, la primera para que se prohíba el cierre de las oficinas de atención al público aún existentes, y la segunda para que se articulen los medios necesarios para un efectivo servicio de atención personalizada en oficinas de atención al público.

Luego del rechazo de la pretensión de fondo en primera instancia, al resolver la cámara sobre la apelación presentada por la aquí imputada y Telecom se dijo que "De cara a la modificación que fue introducida -por la ley 26.361- a la Ley de Defensa del Consumidor, mediante la cual ha sido consagrada -expresamente- la modalidad de atención personalizada que la actora reclamaba, con expresas obligaciones para las empresas prestadoras de servicios públicos, a través de una ley que -ahora- le resulta directa y específicamente aplicable, no es dable sino concluir que la pretensión articulada en esta causa ha devenido de carácter abstracto. La declaración pretendida por la actora, para que las empresas concesionarias demandadas procedieran "...a proporcionar una atención personal e idónea a los consumidores y usuarios del servicio de telefonía básica, extendiendo comprobantes de los reclamos efectuados..." emerge -ahora- de un reconocimiento legal y de las obligaciones establecidas en los arts. 25 y 27 de la ley 24.240 (según texto de la ley 26.361)".

El fallo citado reafirma lo dicho, al arribar a la conclusión de que "la declaración [de inconstitucionalidad] pretendida resulta de lo específicamente previsto en la



Juzgado de Faltas N° 2
Juzgado Municipal de Defensa del Consumidor
MUNICIPALIDAD DE LA PLATA



Expte. 52782

DEFENSA DEL CONSUMIDOR S/ ACTUACION DE OFICIO
C/ TELEFONICA DE ARGENTINA (ATENCIÓN PERSONALIZADA)

nueva redacción de la ley 24.240, al establecer como principio la exigencia de una "atención personalizada", así como mediante las obligaciones que a las demandadas les han sido impuestas, específicamente, en lo que a la actora interesaba, respecto a la debida emisión de comprobantes" (considerando VII).

De la doctrina del fallo extractado, se desprende la correcta hermenéutica del artículo 27 de la Ley 24.240 modificado por ley 26.361: la obligación de los proveedores de servicios públicos de brindar una "atención personalizada", implica la atención por personas físicas y "cara a cara" en centros de atención al cliente, con la subsiguiente obligación de expedir comprobantes de reclamo. Esta obligación, según la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal, nace directamente del artículo 27 de la ley 24.240 al punto de tornar abstracta la pretensión de la entidad actora orientada a conseguir aquel objetivo.

b3. Los consumidores. Tampoco los consumidores interpretan el artículo de la forma en que la imputada lo hace, dejando en evidencia que la letra o literalidad de la ley deben conjugarse con el sentido que de ella perciben sus destinatarios. En uno de los testimonios en este expediente se consultó al consumidor, por parte de la abogada de la propia imputada, qué consideraba que era una "atención personalizada", recibiendo como respuesta: "*seguramente no el comunicarme por un asterisco con un operador, sino un empleado de la empresa que tome nota del reclamo, me dé un numero de reclamo el día que voy a hacer el trámite y pueda irme con una solución, o con un trámite resuelto*". (testigo Quieto Maria, fs. 94).

Por otro lado, la regla hermenéutica del "*in dubio pro consumidor*" contenida en la propia Ley de Protección de los

Consumidores (arts. 3, 25, 37 2da parte), indica que el ejercicio exegetico debe ser realizado de forma tal que asegure una mayor y mejor protección de los usuarios.

Con lo cual, la postura de la imputada de sostener que atención personalizada no es equivalente a una atención por parte de una persona física en presencia del usuario, claramente contradice la exégesis legalmente establecida en la normativa aludida.

c. La postura de la imputada contradice la letra del propio artículo 27 LDC. Otro punto que imposibilita receptar la postura de la imputada es el de la contradicción que significaría su interpretación con la redacción del propio artículo 27 de la Ley 24.240.

La norma dispone que los reclamos **"podrán"** efectuarse por nota, **teléfono**, fax, correo o correo electrónico, o por otro medio disponible, debiendo extenderse constancia con la identificación del reclamo" (énfasis agregado). Y en su última oración, el artículo 27 agrega que los proveedores de servicios públicos **"deberán"** garantizar la **atención personalizada** a los usuarios" (énfasis agregado).

Por tanto, si el artículo dispone que los proveedores podrán recibir reclamos por medio telefónico -entre otros-, no es acertado interpretar que la atención personalizada que es obligatoria -"deberán garantizar" dice la norma-, es la misma que la que "pueden" realizar telefónicamente.

La correcta hermenéutica indica que la atención personalizada es obligatoria, no es una opción; y además, es distinta a la atención telefónica.

La opción por otras vías de atención es una concesión a los proveedores, mientras que la garantía de la atención personalizada es imposición a los mismos o, mejor dicho, es un derecho que poseen los usuarios del servicio. Ambos



Juzgado de Faltas N° 2
Juzgado Municipal de Defensa del Consumidor
MUNICIPALIDAD DE LA PLATA



Expte. 52782

DEFENSA DEL CONSUMIDOR S/ ACTUACION DE OFICIO
C/ TELEFONICA DE ARGENTINA (ATENCIÓN PERSONALIZADA)

medios de atención deben ser interpretados en beneficio del usuario, puesto que las vías de reclamación impersonales podrían resultar en algunos casos más veloces o más cómodos para los usuarios, no obstante lo cual, éstos siempre deberán contar con la posibilidad de ser atendidos presencialmente por una persona.

Este es el criterio que brinda pleno efecto a lo expresado por el artículo 27. Como dijo la corte en repetidas oportunidades *"Las leyes siempre deben interpretarse evitando darles un sentido que ponga en pugna sus disposiciones, destruyendo las unas por las otras, y adoptando como verdadero el que las concilia y deja a todas con valor y efecto"* (B. 1015. XXXVII; ORI Buenos Aires, Provincia de c/Telefónica de Argentina S.A. s/remoción de instalaciones.)

d. Finalidad de la norma. A mayor abundamiento y aún cuando la cuestión interpretativa se encuentra zanjada echando mano al método exegético visto arriba, a la misma conclusión se arriba siguiendo el criterio teleológico para apreciar el precepto en cuestión.

Al respecto, la Corte Suprema de Justicia de la Nación ha dicho en numerosas oportunidades que *"el fin primordial del interprete es dar pleno efecto a la voluntad del legislador o a su intención que constituye espíritu de la ley"* (CSJN Fallos 111:334, 200:176, 150:160, 210:541). Agregando que *"la solución del caso impone no aplicar rigurosamente las palabras de la ley con exclusión del indudable espíritu que las anima"* (CSJN Fallos 234:453 y 267:219).

Para sondear el "espíritu de la ley", el camino más sólido es el de partir de la letra de la norma, y luego cotejarlo con la exposición de motivos de la ley, los despachos de las comisiones parlamentarias, los debates en

el congreso y las explicaciones de los miembros informantes de las comisiones (CSJN Fallos 114:304, 115:177 y 211:168).

Al informar en el Senado de la Nación la propuesta de modificación al proyecto girado por la Cámara de Diputados, el senador Fernández dijo: "establecimos la obligación de las empresas prestadoras de tener un registro de reclamos y que garanticen la atención personalizada de los usuarios... Muchas de las prestadoras de servicios, en honor y en aras de abaratar costos, habían cerrado sus oficinas de atención al público y el usuario del interior podía hacer los reclamos ante una cabina telefónica, que generalmente lo comunicaba con una máquina que no le daba ningún tipo de respuesta. Esto generó muchísimos reclamos. Entonces, en esta modificación el senado incorpora la obligación de la creación de un registro de reclamos, **la apertura de oficinas, que puede ser complementado con el sistema de atención telefónica, pero dicho sistema no puede reemplazar la atención personalizada en una oficina** en donde el usuario tenga una justa atención por el servicio que paga, que a veces no está en sintonía con lo que le cuesta." (énfasis agregado) (ver Reunión 21, Sesión Ordinaria 17, del 19 de diciembre de 2007; Fuente: Honorable Senado de la Nación; <http://www.senado.gov.ar/>).

Por su parte, el senador Petcoff Naidenoff agregó que "Tomamos como antecedente un expediente de 2005 de la señora senadora Muller, que establecía un registro de reclamos y la atención personalizada, lo que también fue plasmado en la sanción de diputados.". (fuente cit.)

El proyecto aludido, de la Senadora Muller (Expte. S-560/05) establecía, con una redacción similar a la vigente, que "Las empresas prestadoras deberán garantizar la atención personalizada de los usuarios, otorgando constancias de los reclamos efectuados por los mismos.". Sus fundamentos, por



Juzgado de Faltas N° 2
Juzgado Municipal de Defensa del Consumidor
MUNICIPALIDAD DE LA PLATA



Expte. 52782

DEFENSA DEL CONSUMIDOR S/ ACTUACION DE OFICIO
C/ TELEFONICA DE ARGENTINA (ATENCIÓN PERSONALIZADA)

otra parte, son esclarecedores al enfatizar que **"se ha perdido todo tipo de relación personal con los clientes. Los reclamos, que cada vez son más, (y) en la mayoría de los casos deben canalizarse a través de operadores telefónicos, quienes de esta manera no logran consustanciarse con el problema que aqueja a los usuarios. La sensación de impotencia y frustración que invade a los usuarios es inmediata, y como lógica consecuencia de ello, cada vez son menos los usuarios dispuestos a dar batalla por sus derechos."** (énfasis agregado). Finaliza la motivación del proyecto con una oración contundente: **"hoy más que nunca debemos velar por los intereses de los usuarios, garantizándoles que no será una "voz lejana en el teléfono", sino una persona a la que podrá mirar a los ojos la que receptará y dará respuesta a sus legítimas inquietudes."** (énfasis agregado).

La finalidad del legislador es clara, debe haber oficinas de atención al público con personal "de carne y hueso" que atienda "cara a cara" los reclamos de los usuarios.

Dicha modalidad de atención es imprescindible para que haya un "contacto humano" en beneficio del consumidor -que por este medio se siente más contenido y puede expresarse mejor-, lográndose con ello una morigeración de la despersonalización de las transacciones comerciales modernas. Este fenómeno -amén de los beneficios que se le atribuyen- repercute negativamente de diversos modos en la colectividad de consumidores y usuarios, y justamente, la Ley de Defensa del Consumidor tiene como objetivo controlar y sancionar los abusos que se cometen.

Con toda evidencia, queda claro que el legislador ha querido que la atención no sea telefónica sino, muy por el contrario, que se brinde atención humana, presencial,

directa e inmediata. No solo para obtener con seguridad el comprobante del reclamo, sino porque el legislador ha entendido -en un todo de acuerdo con el principio "in dubio pro consumidor" (arts. 3, 25 y 37 LDC)- que ésa es la manera más efectiva y directa para canalizar los reclamos de los usuarios.

Mirando el conglomerado de normas que integran el denominado Estatuto del Consumidor (cf. art. 3 LDC), dentro del cual obviamente se destaca la propia Constitución Nacional que resguarda -en lo que aquí interesa- el derecho de consumidores y usuarios a recibir "condiciones de trato equitativo y digno", así como "a la calidad y eficiencia de los servicios públicos" (Art. 42), la interpretación propiciada es la que mejor se ajusta con los lineamientos derivados de la doctrina de la Corte Nacional vistos arriba, puesto que *"Las leyes deben ser interpretadas considerando armónicamente la totalidad del ordenamiento jurídico, y los principios y garantías de raigambre constitucional, para obtener un resultado adecuado, pues la admisión de soluciones notoriamente disvaliosas no resulta compatible con el fin común, tanto de la tarea legislativa como de la judicial."* (B. 582. XXI. Bagnat, Juan Carlos c/Estado Nacional (Est. Mayor General Naval) s/retiro militar. 10/03/88 T. 311, P. 255; ver también doctrina de fallos: 312:974; 312:2192; 313:4 33; 313:1467; 314:1445; 315:356; 315:380; 318:141; 320:521; 320:875; entre otros)

e. La atención parcialmente personalizada no cumple la exigencia legal. Delimitado la interpretación del concepto "atención personalizada" del artículo 27 de la Ley 13.133 como ha quedado, y acreditado y reconocido por la imputada que sólo algunos trámites pueden ser realizados de esa forma, debe enfatizarse que esta circunstancia no hace más que ratificar la comisión de la infracción imputada. En efecto, el hecho de que ciertos trámites sean atendidos de



Juzgado de Faltas N° 2
Juzgado Municipal de Defensa del Consumidor
MUNICIPALIDAD DE LA PLATA



Expte. 52782

DEFENSA DEL CONSUMIDOR S/ ACTUACION DE OFICIO
C/ TELEFONICA DE ARGENTINA (ATENCIÓN PERSONALIZADA)

manera directa por personal de la imputada, implica, obviamente, que hay otros que no.

El diseño del sistema de atención al público de la imputada, deja entrever una lógica empresarial que exige la realización de trámites telefónicos para aquellas gestiones que menos beneficios le generan (reclamos por falta de servicio, bajas, etcétera), mientras que reserva la atención personalizada para aquellas mediante las cuales obtiene beneficios (ventas de servicios y equipos, cobros), o que no puede realizar de otra manera más económica (entrega y recepción de equipos, por ejemplo). Ello se advierte con claridad de las explicaciones dadas por los testigos dependientes de la imputada (fs. 76/79), así como del "Modelo de Gestión en Centro Comerciales" aportado por la empresa a fs. 29/37.

Ese comportamiento resulta claramente arbitrario y discrecional, a la vez que configura una inequidad manifiesta para el conjunto de los usuarios puesto que, sin hesitación, una y otra modalidad de atención -la telefónica y la personal- se llevan a cabo según cuál sea el interés o conveniencia de la empresa en cada caso. Está claro que la ley no realiza distingo alguno de trámites, siendo enfática en que debe garantizarse la atención personalizada en todos los casos.

Por último, aún a riesgo de sobreabundar, no puede pasarse por alto el destrato para los usuarios que implica el "Modelo de Gestión" implementado por la empresa, y el franco reconocimiento de la infracción imputada que ello significa.

En el anexo a dicho modelo (fs. 37), Telefónica instruye a sus empleados acerca del "Manejo de objeciones" (sic), quedando patentizado el férreo y planificado retaceo de la atención personal que fue preestablecido por la

imputada. Allí se establecen las respuestas que deben dar los empleados de Telefónica al cliente que exige ser atendido personalmente; por lo ilustrativo que resultan los diálogos, merecen ser transcritos aquí nuevamente (negrita en original; subrayado agregado):

Diálogo 1:

- Usuario (U): **"Ya hablé por teléfono y no me resolvieron la consulta"**

- Empleado de Telefónica (ET): "Por favor, Sr./Sra., inténtelo desde estas líneas especiales, si tiene alguna duda, me consulta nuevamente"

Diálogo 2:

- U: **"Desde mi casa intenté telefónicamente y no me atienden"**

- ET: "Desde estas líneas especiales se va a poder comunicar rápidamente, por favor inténtelo y si tiene alguna duda, me consulta nuevamente"

Diálogo 3:

- U: **"Me dijeron en el 112 que pase por el Centro Comercial"**

- ET: "Sí, desde acá Ud. puede realizar su trámite rápidamente en las líneas especiales de atención, por favor inténtelo y ante cualquier duda, me consulta nuevamente."

Diálogo 4:

- U: **"Yo quiero conversar con una persona no con una máquina"**.

- ET: "No se preocupe Sr./Sra. XX, desde estas líneas especiales lo va a atender una persona que va a escuchar su consulta y ante cualquier duda, me consulta nuevamente."

Diálogo 5:



Juzgado de Faltas N° 2
Juzgado Municipal de Defensa del Consumidor
MUNICIPALIDAD DE LA PLATA



Expte. 52782

DEFENSA DEL CONSUMIDOR S/ ACTUACION DE OFICIO
C/ TELEFONICA DE ARGENTINA (ATENCIÓN PERSONALIZADA)

- U: ***"Por teléfono no entiendo/no escucho/insiste en atención personalizada."***

- ET: ***"Por favor, en ese caso diríjase al sector de atención presencial."***

La conducta desaprensiva de la imputada llega a tal punto que:

a) Reconoce la propia ineficiencia de su sistema de atención telefónica cuando el llamado se hace desde un domicilio particular (Diálogos 1 y 2);

b) Maquinó la forma de responder a sus clientes ante situaciones patentemente absurdas cuando, por ejemplo, el usuario que logra ser atendido telefónicamente desde su domicilio es citado personalmente al Centro Comercial, y una vez allí, se le indica que debe comunicarse nuevamente por teléfono desde las "líneas especiales" instaladas en este lugar (Diálogo 3);

c) Ante el expreso pedido de atención personal, en lo que francamente constituye una burla al usuario, se le dice que "no se preocupe" y que desde las "líneas especiales" lo va a atender una persona (Diálogo 4);

d) Ya de manera anecdótica a esta altura, expresamente reconoce la imputada que "atención personalizada" y "atención presencial", también para ella, son la misma cosa: el cliente solicita "atención personalizada" y se lo deriva al sector que la empresa denomina "atención presencial" (Diálogo 5).

De lo visto, surge suficientemente acreditada la infracción imputada en relación al artículo 27 de la Ley 13.133.

VI. Infracción 8 bis de la ley 24.240:

Que el artículo 8 bis de la Ley 24.240 protege el derecho de consumidores y usuarios a recibir condiciones de atención y trato digno, en los siguientes términos:

"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."

La dignidad es un atributo inherente a la condición de "ser humano" de todas las personas. Como correlato, los consumidores, "personas humanas" antes que nada, son destinatarios de la tutela del Estatuto del Consumidor y se encuentran protegidos frente a todas aquellas circunstancias o actos que impliquen colocarlos en situaciones lesivas de sus derechos más íntimos. Esta garantía veda conductas o acontecimientos generadores de padecimientos que deriven en situaciones discriminatorias, vergonzantes, vejatorias o que, en general, impliquen pesares, generalmente intangibles, que afecten la esfera íntima o moral de los



Juzgado de Faltas N° 2
Juzgado Municipal de Defensa del Consumidor
MUNICIPALIDAD DE LA PLATA



Expte. 52782

DEFENSA DEL CONSUMIDOR S/ ACTUACION DE OFICIO
C/ TELEFONICA DE ARGENTINA (ATENCIÓN PERSONALIZADA)

consumidores. (RUSCONI, Dante D., Manual de Derecho del Consumidor, Abeledo Perrot, Buenos Aires, 2009, p. 90-91).

La Corte Nacional, en simultáneo con la entrada en vigencia de la Ley 26.361 que incorporó el artículo 8 bis a la Ley 24.240, refiriéndose al Artículo 42 de la Constitución Nacional en el caso de una usuaria del servicio de subterráneos de la Ciudad de Buenos Aires que al descender de un vagón empujada por la multitud sufrió un accidente, dijo que *"la Constitución Nacional obliga a los prestadores de servicios a los consumidores a brindarles un trato digno (art. 42 Constitución Nacional), lo que implica que se deben adoptar medidas para que sea atendido como una persona humana con dignidad, contemplando la situación de quienes tienen capacidades diferentes, o son menores, o no tienen la instrucción necesaria para comprender el funcionamiento de lo que se le ofrece, incluyendo la adopción de medidas para que el pasajero no descienda empujado por una marea humana con riesgo de su integridad física y para que viaje de un modo razonablemente cómodo."* (énfasis agregado; CSJN, L. 1170. XLII, sent. 22-04-2008, "Ledesma, María Leonor c/Metrovías S.A.").

Este derecho, tal como se verifica en el caso aquí analizado, es también apreciable en su "incidencia colectiva" de acuerdo a la categorización del artículo 43 de la CN, ya que será muy frecuente la ocurrencia de situaciones que afecten no solamente a un consumidor individual, sino a toda la colectividad de consumidores expuestos a la situación lesiva (RUSCONI, Dante D., "Manual...", cit., p. 91).

Por otro lado, el trato "equitativo" al que tienen derecho consumidores y usuarios en los vínculos de consumo, "se encuentra relacionado con el derecho a la no discriminación, es decir a recibir un trato igualitario

frente y respecto de los iguales, sin distinciones ni diferenciamentos injustificados" (ob. cit., p. 91).

Ambas garantías han sido violentadas por la imputada.

No hay lugar a dudas que el "Modelo de Gestión" de atención al público implementado por la imputada (fs. 29/37), y en particular el "Manejo de Objeciones" que ha planificado minuciosamente (fs. 37), en concordancia con el resto de las probanzas reunidas en el expediente, particularmente los testimonios de sus propios dependientes (fs. 76/78) así como el de los clientes identificados en el momento de realizar la comprobación de la infracción (fs. 94/95 y 98/99), muestran, con toda crudeza, un panorama de lesividad patente tanto a la dignidad como a la equidad en el trato que reciben los usuarios de la imputada.

Las conductas vistas se inscriben, específicamente, dentro de las prácticas "vejatorias" prohibidas por el artículo 8 bis de la Ley 24.240. Es vejatoria toda conducta que implique *"Maltratar, molestar, perseguir a alguien, perjudicarle o hacerle padecer."* (del verbo "vejar"; Fuente: Diccionario Real Academia Española).

El "manoseo" al que la imputada Telefónica de Argentina S.A. somete a sus usuarios, haciéndoles, por ejemplo, reiterar el reclamo realizado telefónicamente desde su domicilio pero desde otros teléfonos ubicados en sus oficinas aún cuando el cliente es citado por la propia empresa a concurrir personalmente al lugar, exime de mayores esfuerzos valorativos al respecto. Como fuera anticipado en el punto anterior, situaciones como ésta, amén de carecer de toda razonabilidad, implican francamente una burla, un destrato inadmisibles.

La imputada somete a sus usuarios a un tortuoso mecanismo de atención de reclamos, el que sin dudas es generador de molestias, padecimientos y perjuicios de



Juzgado de Faltas N° 2
Juzgado Municipal de Defensa del Consumidor
MUNICIPALIDAD DE LA PLATA



Expte. 52782

DEFENSA DEL CONSUMIDOR S/ ACTUACION DE OFICIO
C/ TELEFONICA DE ARGENTINA (ATENCIÓN PERSONALIZADA)

diversa índole. El simple hecho de que la imputada se arroge la potestad de disponer del tiempo de sus clientes, ya sea haciéndolos concurrir a sus oficinas para luego negarles o escatimarles la atención personal, u obligarlos a "telegestionar" reclamos y pedidos mediante aparatos telefónicos pese a que se han molestado en concurrir personalmente al lugar donde se encuentran las oficinas comerciales de la empresa, entre muchas posibilidades, son prácticas comerciales prohibidas por las normas de protección contenidas tanto en la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor (art. 8 bis; 27), como en el propio artículo 42 de la Constitución Nación.

Igualmente la imputada ha puesto en práctica -en su exclusivo beneficio- una conducta manifiestamente inequitativa, al establecer mecanismos de atención telefónica o personal según el tipo de trámite que realice el usuario. En este sentido ver la declaración del jefe de la oficina comercial de la imputada (fs. 76), quien contradice lo establecido en el "Modelo de Gestión" de la compañía a la que pertenece indicando que *"en todos estos casos se los deriva a estos medios [de atención telefónica] si el cliente no indica que quiere ser atendido en forma presencial por un empleado."* (v. fs. 76 vta.). Esta afirmación difiere de lo indicado en dicho modelo que muestra que, aún cuando el cliente manifiesta insistentemente que quiere ser atendido por una persona, se le indica que debe dirigirse a las "líneas especiales" de telegestión (v. fs. 37).

Del mismo modo inequitativa resulta la existencia de las "líneas especiales" de "telegestión" (números "112" y "114" y otros) ubicadas en las oficinas comerciales que, según los dichos de la propia imputada, son atendidas *"por un equipo de personal especializado que cuenta con los sistemas específicos para brindar una respuesta en un tiempo*

menor del que correspondería en caso de hacer aguardar a los clientes para obtener una atención presencial...".

Del anexo de fs. 37 surge que la telegestión a través del número "112" realizada desde las "líneas especiales" ubicadas dentro de la oficina comercial de la imputada, sería más eficiente o distinta, que la atención que puede obtener cualquier usuario llamando al mismo número, pero desde su domicilio (ver en especial diálogos 1, 2 y 3). Esta circunstancia coloca en un plano de inequidad a los usuarios que concurren a las oficinas de la empresa y a los que no lo hacen, no existiendo ningún criterio de razonabilidad, o mejor, de "legitimidad", que justifique tal distinción cuando todos por igual son clientes de la misma empresa y poseen el derecho a ser atendidos de igual forma y con la misma calidad (Art. 42 CN).

Por otro lado, al tenor del artículo 27 de la ley 24.240, todos los reclamos deberían poder ser realizados - además de los medios impersonales indicados en la norma- "nota, teléfono, fax, correo o correo electrónico"- de manera personal y directa ("presencial", en el lenguaje empleado por la imputada). Sin embargo, la propia imputada se ha reconocido reiteradamente en este expediente que ello no ocurre en la realidad.

Lo dicho hasta aquí resulta violatorio de la normativa de superior jerarquía de aplicación al caso. Significa una violación de *"la exigencia de condiciones de atención y trato digno [que] apunta a la situación subjetiva, al respeto del consumidor como persona que no puede ser sometida a menosprecio o desconsideraciones..."* (cf. SCBA, causa C. 109.005, "Machinandiarena Hernández, Nicolás c/ Telefónica de Argentina S.A. s/ Reclamo contra actos de particulares", 06-11-2012).



Juzgado de Faltas N° 2
Juzgado Municipal de Defensa del Consumidor
MUNICIPALIDAD DE LA PLATA



Expte. 52782

DEFENSA DEL CONSUMIDOR S/ ACTUACION DE OFICIO
C/ TELEFONICA DE ARGENTINA (ATENCIÓN PERSONALIZADA)

Tal como viene sosteniendo desde hace tiempo este Juzgado, las "autoridades", en su más amplia acepción, se encuentran obligadas a garantizar y "proveer" tutela y goce continuos de los derechos, sin tolerar situaciones de discriminación, debiendo promover el desarrollo integral de las personas en condiciones de dignidad, ya sea en su rol de consumidores o, con mayor alcance, como "hombres en su calidad de tales" (Const. Pcia. Bs. As.: Preámbulo, arts. 11, 12 inc. 3°, 38, 56 y ccs.; ver D'ARGENIO, Inés A., "Los usuarios de un servicio público considerados como "hombres en su calidad de tales", en La Ley On Line, comentario a medida preventiva decretada por este Juzgado en Expte. 15233 "DEFENSA DEL CONSUMIDOR S/ DENUNCIA VECINOS BARRIO LOS CACHORROS DE LA PLATA").

VII. Infracción al artículo 4 de la Ley 24.240.

Que en relación a la imputación de infracción al artículo 4 de la Ley 24.240, las circunstancias verificadas mediante la intervención de los funcionarios municipales y las probanzas reunidas en el expediente, si bien podrían evidenciar tangencialmente o de modo general situaciones de afectación al derecho a la información, ellas no han sido lo suficientemente explicitadas, de modo que no es posible analizar la configuración de la infracción imputada en relación al caso concreto.

VIII. Que por lo argumentado hasta aquí y basado en las probanzas y demás circunstancias obrantes en el expediente, de conformidad con lo que indica la pauta de la "libre convicción" (art. 72, Ley 13.133), así como las reglas valorativas generales derivadas de la equidad, la buena fe y el orden público (arts. 1071, 1198 y concordantes del Cód. Civ. y art. 65 de la Ley 24.240), se tiene por acreditado que Telefónica de Argentina S.A no brindó atención personalizada a los consumidores al obligarlos a efectuar,

en su centro de atención a clientes, reclamamos de manera telefónica; en directa violación a los artículos 8 bis y 27 de la ley 24240.

En consecuencia corresponde aplicar a las imputadas la sanción de MULTA, para cuya cuantificación, de conformidad con lo establecido en los artículos 72 y 77 de la Ley 13.133, se tienen en cuenta las siguientes circunstancias.

En primer lugar, la posición en el mercado de la imputada (artículo 77 inciso c Ley 13.133). Es un hecho público y notorio que TELEFONICA DE ARGENTINA S.A. presta un servicio público en condiciones monopólicas, siendo uno de los dos grandes proveedores del servicio de telefonía básica domiciliaria a nivel nacional; por ello y teniendo en cuenta la incidencia colectiva de dicha actividad, su responsabilidad debe ser apreciada con la mayor rigurosidad.

Es importante hacer notar que no solo por la magnitud de la empresa en cuestión se ve agravada su responsabilidad, sino que también por la lógica imposibilidad de sus usuarios de elegir otro proveedor.

Desde el punto de vista estrictamente económico, debe tenerse en cuenta que del último estado contable conocido de la empresa surge que en el ejercicio 2010 obtuvo una ganancia neta de cuatrocientos ocho millones de pesos (\$ 408.000.000) (Fuente: Comisión Nacional de Valores; ver en: <http://www.cnv.gob.ar/>); habiendo obtenido, según datos divulgados por la propia empresa, en el semestre del 31/12/2010 al 30/06/2011 una ganancia neta de trescientos cincuenta y cinco millones de pesos (\$ 355.000.000) (ver en: http://www.telefonica.com.ar/corporativo/acercadetelefonica/ar/inversores/balances_tri/30_06_2011_tasa_es.pdf).

A su vez, debe valorarse el grado de intencionalidad de la conducta desplegada por la imputada (artículo 77 inciso e.). TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A. ha evidenciado absoluta falta de interés en cumplir con su obligación de



Juzgado de Faltas Nº 2
Juzgado Municipal de Defensa del Consumidor
MUNICIPALIDAD DE LA PLATA



Expte. 52782

DEFENSA DEL CONSUMIDOR S/ ACTUACION DE OFICIO
C/ TELEFONICA DE ARGENTINA (ATENCIÓN PERSONALIZADA)

prestar una atención personalizada de conformidad con la manda legal. Por el contrario, ha aplicado mecanismos que directamente, contradicen o desvirtúan esa carga legal. Y lo ha hecho de manera intencionada, previendo mecanismos y respuestas por parte de sus empleados específicamente planificadas con anterioridad para desalentar y obstaculizar la atención personal de sus clientes.

También la conducta imputada afecta a una gran cantidad de usuarios (artículo 77, inc. f, Ley 13.133), al menos a la totalidad de los que se domicilian en el Partido de La Plata, ya sea por la evidente lesión a sus legítimas expectativas de recibir condiciones de trato dignas y, entre otras, por el sometimiento a mecanismos vejatorios que han sido arbitrariamente dispuestos por la imputada impidiéndoles contar con atención personalizada al concurrir al centro de atención al cliente. Este comportamiento además de ser completamente irrazonable, como quedo claro de los testimonios de los consumidores al reflejar el quiebre de la expectativa de poder ser atendidos por una persona y en última instancia irse con algún tipo de solución (fs. 94/95). Las circunstancias vistas son pasibles de generar en los usuarios molestias, aflicciones y padeceres al verse inmersos en una cadena de ilegítimas trabas para lograr ser escuchados (art. 77, inc. b, Ley 13.133).

Por otro lado, la imputada reviste carácter de reincidente (art. 77 inc. g, ley 13.133), circunstancia que también debe ser ponderada a los fines de cuantificar la sanción a aplicar (Ver Exptes. 49702, 48036, 49871, 50024, 49873).

Finalmente es necesario tener presente que la CSJN desde antaño ha expresado con claridad que las multas "*ostentan naturaleza sancionatoria y no reparadora*" (Fallos: 200:495, y D. 1139. XXXVIII). Principio que debe ser tenido en cuenta, con mayor razón, en este procedimiento

sancionatorio en materia de consumidores y usuarios, que persigue la protección de derechos de orden público, incidencia colectiva, y rango constitucional (Art. 21 Cód. Civ.; art. 65 Ley 24.240; Arts. 42, 43 y 75 inc. 22 Const. Nac.; art. 38 Const. Pcial.).

A la luz de los parámetros vistos y teniendo en cuenta la escala para la sanción de multa establecida en el artículo 47 de la Ley 24.240, que va desde \$ 100 (cien pesos) a \$ 5.000.000 (cinco millones de pesos), estimo razonable justipreciar la sanción a aplicar a TELEFONICA DE ARGENTINA S.A (CUIT 30-63945397-5), en la de MULTA por la suma de pesos UN MILLÓN DE PESOS (\$ 1.000.000).

IX. Que recientemente entró en vigencia la Ley 14.514 (BO 4-7-2013) que modificó la Ley 13.133, entre otras cuestiones, en lo relacionado con el procedimiento de impugnación judicial de las decisiones administrativas adoptadas por las Autoridades de Aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor. Al respecto, la nueva redacción del artículo 70 de la Ley 13.133, es la siguiente: "Las decisiones tomadas por el Organismo correspondiente agotarán la vía administrativa. La acción judicial para impugnar esas decisiones deberá iniciarse ante la misma autoridad que dicto el acto, dentro de los veinte (20) días hábiles de notificada. Dentro de los diez (10) días de recibida la demanda, el organismo remitirá la misma junto con el expediente administrativo, al Juzgado de Primera Instancia Contencioso Administrativo competente. El proceso judicial respectivo tramitará por el proceso sumario de ilegitimidad del Código Procesal Contencioso Administrativo de la Provincia de Buenos Aires, a menos que a solicitud de parte del Juez por resolución fundada y basado en la complejidad de la pretensión, considere necesario un trámite de conocimiento más eficaz."



Juzgado de Faltas N° 2
Juzgado Municipal de Defensa del Consumidor
MUNICIPALIDAD DE LA PLATA



Expte. 52782

DEFENSA DEL CONSUMIDOR S/ ACTUACION DE OFICIO
C/ TELEFONICA DE ARGENTINA (ATENCIÓN PERSONALIZADA)

Teniendo en cuenta la regla que establece la inmediata entrada en vigencia de las normas de carácter procedimental, a excepción, claro está, de los actos alcanzados por la preclusión, es de aplicación a la presente el artículo 70 de la Ley 13.133 en su nueva redacción dada por la Ley 14.514 (cf. Corte Su. Nac., "Sisterna", Fallos: 329:88; "Visa Argentina S.A.", Fallos: 327:2703; "Angolani", Fallos: 327:1468; Sup. Corte Pcia. Bs. As., AC 76446, 19-2-2002, "Perilli, Silvia I. c/ Idoyaga, F. Pablo s/ Daños y perjuicios"; Ac 77944, 1-4-2004, "Corredato, Norberto Angel c/ Fitzsimons, Alfonso María y otros s/ Indemnización por daños y perjuicios y daño moral"; Ac 86454, 15-3-2006, "Municipalidad de Lomas de Zamora c/ Ebonova S.A.Q.M.I. s/ Apremio"; C 98117, 15-4-2009, "Sachinelli, Daniel A. c/ Napp, Ricardo R. y otro s/ Daños y perjuicios").

X. Publicación: El artículo 76 del Código Provincial de Implementación establece que: *"En todos los casos se dispondrá la publicación de la resolución condenatoria a costa del infractor..."*. Teniendo en cuenta la importancia que tienen las sanciones para cumplir con un objetivo ejemplificador, el conocimiento que la comunidad pueda tener de las sanciones aplicadas, es tanto o más importante que la sanción, la difusión de su aplicación, que va a permitir un amplio conocimiento de los motivos y condiciones por la que fuera aplicada. En tal sentido, La Corte Suprema de Justicia de la Nación, ha resuelto en autos "BANCO BANSUD S.A. C/ SECRETARIA DE COMERCIO E INVERSIONES. DISPOSICION 1242/98" (B. 598, XXXV, 30/05/01, T° 324 P.1740) que *"...la sanción accesoria de publicación prevista en el último párrafo del art. 47 de la ley 24.240 hace eficaz el derecho a una información adecuada y veraz al usuario y al consumidor, principio consagrado en el art. 42 de la Constitución Nacional..."*.

Conforme lo preceptúa el referido art. 76 la resolución condenatoria deberá ser publicada en el diario de mayor circulación de la jurisdicción donde se cometió la infracción, sin establecer ningún criterio a tener en cuenta a los efectos de determinar cuál es el "diario de mayor circulación" a nivel local. Sin embargo, es público y notorio que en el Partido de La Plata existen dos diarios de circulación masiva - diario "el Día" y diario "Hoy" -, por lo que estimo razonable disponer que la publicación de la sanción se realice en cada uno de ellos en forma alternada.

Respecto de la forma que deberá respetar las sancionadas para efectuar la publicación de la parte resolutive de esta resolución, a los efectos de asegurar el cumplimiento de la finalidad que ella posee conforme lo señalado arriba, encuentro razonable que la misma se efectúe indicando el N° de las presentes actuaciones, su carátula completa, el organismo del cual proviene; y que se realice en el cuerpo central del diario, en un recuadro no inferior a diez (10) cms. de alto por siete (7) cms. de ancho.

A su vez, y teniendo en cuenta la naturaleza y alcances de la infracción, así como su incidencia colectiva con impacto en la colectividad de usuarios del proveedor imputado, en concordancia con la doctrina emanada de la Corte Nacional en la causa "Banco Bansud" arriba referencia, es conveniente asegurar la mayor divulgación de la presente, mandando que la publicación a que obliga el artículo 76 de la Ley 13.133 se realice por durante tres (3) días consecutivos.

Por ello; en virtud de las consideraciones y citas legales precedentes, **RESUELVO:**

1°) Sancionar a TELEFONICA DE ARGENTINA S.A (CUIT 30-63945397-5) con multa por el valor de UN MILLÓN DE PESOS (\$ 1.000.000) con más la suma de \$40 (Cuarenta Pesos) en



Juzgado de Faltas Nº 2
Juzgado Municipal de Defensa del Consumidor
MUNICIPALIDAD DE LA PLATA



Expte. 52782

DEFENSA DEL CONSUMIDOR S/ ACTUACION DE OFICIO
C/ TELEFONICA DE ARGENTINA (ATENCIÓN PERSONALIZADA)

concepto de tasa administrativa, por no brindar atención personalizada y condiciones de atención y trato digno y equitativo a sus usuarios, exigiendo ilegítimamente la realización de gestiones telefónicas en su centro de atención al cliente; ello en violación a los artículos 8 bis y 27 de la ley 24240. Dentro del plazo de DIEZ (10) DÍAS hábiles desde que la presente se encuentre consentida o ejecutoriada la empresa sancionada deberá realizar el depósito del importe de la multa con la boleta respectiva que deberá solicitar en la Mesa de Entradas de la Justicia de Faltas de la Municipalidad de La Plata, acreditando el pago mediante la presentación del comprobante en estas actuaciones. Lo anterior bajo apercibimiento de ejecución por vía de apremio (arts. 60, 63, 64, 70, 72, 73 inc. b, 77, 80, 85 y ccs. Ley 13.133).-

2º) Ordenar a TELEFONICA DE ARGENTINA S.A a que dentro del plazo de diez (10) días hábiles desde que la presente se encuentre consentida o ejecutoriada, publique a su costa, la transcripción literal del punto 1º de la parte resolutive de la presente por TRES (3) DÍAS CONSECUTIVOS, en el DIARIO "EL DIA" de la ciudad de La Plata, respetando los recaudos establecidos en el último párrafo del considerando "IX". Deberá acreditar el cumplimiento de esta manda incorporando a estas actuaciones los comprobantes del pago de los aranceles de la publicación y un ejemplar del diario respectivo por cada día de publicación ordenado, bajo apercibimiento de arbitrar lo necesario para hacerlo este organismo a su costa, y de girar las actuaciones a la Justicia Penal para que investigue la comisión del delito de desobediencia (Arts. 60, 61, 76 y ccs. Ley 13.133; arts. 138, 285 y ccs. CPPBA; art. 239 Cód. Penal).-

3º) Hágase saber a la empresa sancionadas que la presente resolución agota la instancia administrativa (arts. 70, 80 2do párr., 85 y ccs. Ley 13.133 modif. por Ley

14.514; art. 166 últ. párr. Const. Pcia. Bs. As.; art. 1, 2, 12, y ccs. Ley 12.008 y modif.). Notifíquese con adjunción de copia íntegra de la presente.-

4°) Regístrese y oportunamente comuníquese al Registro de Infractores.-

DANTE DANIEL RUSCONI
JUEZ
JUZGADO DE FALTAS N° 2
JUZGADO MUNICIPAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR
MUNICIPALIDAD DE LA PLATA

El día _____ se libra(ron) la(s) cédula(s)/oficio(s) dirigida(s)
a _____ ordenada(s) precedentemente.-