

(S-2449/10)

PROYECTO DE COMUNICACION

El Senado de la Nación

Vería con agrado que el Poder Ejecutivo Nacional por intermedio del organismo que corresponda informe:

- 1) Si la Subsecretaría de Defensa del Consumidor ha recibido reclamos respecto a los plazos mínimos de permanencia en la locación de servicios de telefonía celular e Internet. En tal caso, cuál es el volumen de reclamos para cada uno de los servicios desde el inicio del presente año hasta la fecha.
- 2) ¿Cuáles fueron las actuaciones realizadas por la subsecretaría de Defensa del Consumidor?
- 3) A criterio de la Subsecretaría de Defensa del Consumidor ¿las cláusulas que determinan plazos mínimos de permanencia en los contratos de locación de servicios entran en colisión con el inciso "b" del artículo 37 de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor?

Juan C. Marino.-

FUNDAMENTOS

Sr. Presidente:

A partir de la masificación del consumo de los servicios de telefonía celular e Internet, los usuarios deben enfrentarse a la limitación de su derecho de poder rescindir los contratos celebrados.

Esta limitación intenta muchas veces sustentarse bajo variados argumentos que van desde la contratación de los servicios por plazos semestrales o anuales, hasta la imposibilidad de rescindir hasta que se cumpla un plazo determinado, en tanto el valor del servicio ha de considerarse en combinación con la compra o locación de otro servicio o bien.

Este tipo de prácticas ha generado innumerables abusos, pues normalmente no es debidamente informado, y en todos los casos convierte en rehén al usuario.

La preocupación por este tipo de abuso, ha motivado que algunos países legislen específicamente a este respecto. Concretamente este es el caso de España, donde a partir de una modificación de la Ley de Defensa de los Consumidores y Usuarios efectuada hacia finales del año 2006, se prohíben expresamente las cláusulas que impongan plazos de permanencia en los contratos de locación de servicios e imposibiliten así darle un fin a los mismos. Y no solo eso, se establece también que el consumidor podrá ponerle fin al contrato cuando lo desee, y dicha finalización no implicará ningún costo.

El caso más común, al menos el que más conflicto genera en mi Provincia, tiene que ver con el plazo mínimo de permanencia que las Empresas exigen cuando uno adquiere un teléfono celular bajo la modalidad de “abono” o “plan”. El ciudadano queda obligado a continuar pagando el abono durante un tiempo determinado, y recién con posterioridad a ello, puede cambiar las condiciones de prestación, pasando al tipo de servicio de tarjeta prepaga, otro plan o incluso solicitar la baja.

Queda más que claro, que esta condición de rehén obliga no sólo a la permanencia, sino a realizar un determinado tipo de consumo mientras ello subsista.

Es por ello que resulta de sumo interés conocer la cantidad de estos reclamos que han llegado hasta la Subsecretaría de Defensa del Consumidor y cuáles son las decisiones que se han adoptado al respecto.

En lo vinculado a la interpretación de la Ley de Defensa del Consumidor que la Subsecretaría de Defensa del Consumidor efectúa, es trascendente conocer si entiende que las cláusulas que involucran plazos mínimos de permanencia en los servicios contratados, se encuentran en colisión con el inciso “b” del artículo 37 de la Ley de Defensa del Consumidor. Ello, en el entendimiento que este tipo de criterios, puestos en conocimiento de los usuarios, facilitan el mejor ejercicio de sus derechos e impiden que este tipo de prácticas perjudique a los consumidores, y especialmente a aquellos que tienen menores recursos para defenderse.

Por tales motivos, es que solicito a mis pares que me acompañen con la presente iniciativa.

Juan C. Marino.-