

## 9. PRESENTACIÓN DE CASOS DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

En la Constitución Nacional reformada en 1994, encontramos los nuevos derechos y garantías que protegen a los consumidores y usuarios de bienes y servicios, en las relaciones de consumo.

Estos derechos también son protegidos en el marco de las funciones desplegadas por el Patrocinio Jurídico Gratuito de nuestro Centro de Formación Profesional. La novedosa diversidad temática exigió la inclusión de contenidos doctrinarios y normas específicas. Debimos desarrollar los conceptos que involucran las relaciones de consumo o sea el vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario. Todo ello apuntando a incentivar el espíritu investigativo y adquirir los conocimientos concretos que los casos requieren: debimos acceder a reglamentaciones muy específicas como la de la telefonía celular, la de servicios financieros y bancarios, medicina prepaga, seguros, turismo, comunicaciones, servicios públicos domiciliarios, además de la legislación más general como las leyes de Defensa del Consumidor, Lealtad Comercial, Defensa de la Competencia y sus reglamentaciones.

Los alumnos debieron comprender que, desde el punto de vista del legislador, la sociedad debe ser protegida dada la evidente desigualdad existente entre las empresas proveedoras de bienes y servicios y el usuario o consumidor. Estos problemas con las empresas que tienen los usuarios, deben ser estudiados y ubicados en su justa composición.

La guía del docente les permitió aprender a analizar la documentación respaldatoria de los reclamos y recurrir a otras enseñanzas adquiridas por separado que se aúnan en este tipo de conflicto. Para el análisis de los contratos además del tema del consumo, se recurre invariablemente a los conceptos de otras ramas del derecho como contratos, derecho civil parte general, comercial, etcétera. Es una materia integradora que permite revisar conocimientos ya adquiridos.

Ante la presencia del caso concreto, este debe ser analizado teniendo en cuenta todas las perspectivas y buscar la legislación que más convenga a los intereses del consumidor. Requiere que docentes y alumnos

se dediquen con tiempo a lograr una solución que a veces no se encuentra y se busca la que más se aproxime a los intereses del consumidor o usuario, con lo cual los consultantes reconocen el esfuerzo realizado. Claro que la capacitación del alumno luego se ve reflejada en la sociedad porque los propios estudiantes instruyen a la comunidad que consulta sobre los derechos que tiene.

Es común que la venta a crédito, muy usada por la población de escasos recursos, luego se transforme en un problema sea porque no se leyó la “letra chica”, sea porque en la publicidad del producto no se especificó la tasa de interés o porque el monto a devolver supera varias veces el precio de producto adquirido. El alumno debió aprender a reconocer este tipo de problemas identificándolo y luego buscar la solución que más convenga a los intereses del consultante.

A continuación veremos algunos casos resueltos por nuestros alumnos en este sentido.

Marta Spessot

## Caso 1

**Materia:** juez competente en los casos de defensa del consumidor y del usuario

**Parte patrocinada:** demandado

**Fecha de la consulta:** 12/02/2009

**Número de la comisión interviniente:** 1.136

**Docentes responsables:** Ferraro, Claudio; Ferreyra, Eduardo y Sandulli, Orlando Agustín

**Carátula:** “G.E. compañía financiera S.A. c/ Z., E. D. s/ ejecutivo”

**Radicación:** Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Comercial 19 Secretaría 37

**Hechos del caso:** el demandado recibe un mandamiento de intimación de pago y citación de remate de la financiera ejecutante, por el cobro de un pagaré a la vista con cláusula “sin protesto”, librado a fines de 2007, ordenando un embargo de su sueldo más intereses y tasa de justicia. Se oponen excepciones de pago parcial documentado, por contar el consultante con un recibo de “pago a cuenta” de lo adeudado, planteándose además la incompetencia del juzgado interviniente de acuerdo con lo establecido en la Ley de Defensa del Consumidor, que señala que será competente el juez del domicilio real del consumidor. Se hace lugar a la incompetencia planteada, la que una vez firme provocó el archivo de las actuaciones.

**Estrategia desplegada:** se oponen excepciones de pago parcial documentado, por contar el consultante con un recibo de “pago a cuenta” de lo adeudado, planteándose sin perjuicio de ello además y a todo evento la incompetencia del juzgado interviniente de acuerdo con lo establecido en la Ley de Defensa del Consumidor, que señala que será competente el juez del domicilio real del consumidor. Se hace lugar a la incompetencia planteada, la que una vez firme provocó el archivo de las actuaciones.

**Resolución obtenida:** aceptación de la excepción planteado y en consecuencia, declaración de incompetencia y condena en costas al accionante.

**Fecha de la resolución:** 11/07/2014

**Derechos reconocidos y/o restituidos:** derecho de usuarios y consumidores. Debido proceso. Garantía de la defensa en juicio.

**Impacto social del decisorio obtenido en el reconocimiento y/o restitución del derecho o derechos vulnerados:** preservar el patrimonio y los ingresos del consultante (asalariado), y restablecer la garantía del debido proceso. Procurar así la indemnidad de los haberes del consultante, un trabajador de escasos recursos económicos, único sostén del grupo familiar.

## Caso 2

**Materia:** defensa del consumidor y del usuario

**Parte patrocinada:** denunciante

**Fecha de la consulta:** 12/08/2014

**Número de la comisión interviniente:** 1280

**Docentes responsables:** Bouza, Vilma; Zazzalli, Jorge y Botto, Graciela

**Carátula:** “G. C., J. c/ COBENSIL S.A (COBERMED) s/ infracción a la ley 24240”

**Radicación:** Oficina de Defensa del Consumidor de la Comuna 2

**Hechos del caso:** tras realizar el consultante, los trámites de afiliación propia y de su grupo familiar con la empresa de salud “COBERMED”, esta se niega a cubrir los gastos de una intervención quirúrgica de amígdalas y timpanoplastía de su hijo, invocando preexistencia. Asimismo lo notifican por carta documento de la cancelación de la afiliación del grupo familiar por haberse detectado un supuesto falseamiento de los datos consignados en su Declaración Jurada de Salud.

**Estrategia desplegada:** dado que la empresa pretendió imponer –a partir de lo declarado en la solicitud de afiliación– la obligación de describir patologías que el consultante ignoraba (la dolencia no presentaba síntomas impidiendo una detección a simple vista), invirtiendo los roles en su obligación ya que la misma cuenta con instrumentos más sofisticados que el afiliado para advertir la presencia de la enfermedad, pretendimos invocar en primer lugar la buena fe del consultante al momento de contratar toda vez que desconocía la enfermedad de su hijo. En este sentido se intentó hacer pesar la carga de la prueba sobre la demandada, al no haber efectuado un examen de pre-ingreso y en consecuencia, todas las enfermedades que no se hayan diagnosticado en ese momento no podían ser excluidas del contrato durante su vigencia.

**Resolución obtenida:** se logró la homologación de un acuerdo conciliatorio en el que la empresa de medicina prepaga se comprometió a la autorización de la orden de internación para realizar la intervención quirúrgica de su hijo con el 100% de cobertura y la restitución inmediata de la afiliación del grupo familiar, restableciendo la vigencia del contrato oportunamente suscripto.

**Fecha de la resolución:** 19/11/2014

**Derechos reconocidos y/o restituidos:** el derecho a la salud garantizado por nuestra Constitución Nacional.

La falta de cobertura médica por parte de la empresa denunciada lesiona el artículo 43 de la Constitución Nacional, toda vez que priva de manera arbitraria el acceso a la salud, un derecho fundamental reconocido tanto por la Carta Magna como en los tratados internacionales de derechos humanos con jerarquía constitucional.

Asimismo fue restituido el derecho a que la empresa de medicina prepaga cubra como mínimo, en sus planes de cobertura médica asistencial las mismas prestaciones obligatorias dispuestas para las obras sociales, entre las que se encuentran las establecidas en el Plan médico obligatorio (PMO). Este programa médico implica un piso prestacional, como norma de política Nacional de Salud, debiendo aclarar que no existen ciudadanos con mejor derecho a cobertura que otros.

A todo lo expuesto, debemos sumarle el derecho a que se respete los términos, condiciones y modalidades del servicio convenido, dado que el contrato respectivo tuvo principio de ejecución y la empresa no puede desandar sus propios pasos, en franca infracción de la teoría de los actos propios. La conducta aquí cuestionada evidencia un proceder inverso a su actuación anterior que no resulta compatible con sus propios actos y es precisamente lo que ha violado la accionada al proceder de tal manera restringiendo los derechos del consumidor.

**Impacto social del decisorio obtenido en el reconocimiento y/o restitución del derecho o derechos vulnerados:** la salud es un derecho humano y esta categorización del derecho como tal acarrea implicancias. Si la empresa de medicina prepaga en el marco de la celebración de un contrato de los llamados de adhesión solicita al afiliado como requisito de admisión, una declaración jurada y a posteriori, luego de un año de sostenerse el vínculo contractual se niega a cubrir la prestación escudándose en lo que fuera su propia omisión o decisión respecto de la determinación de una enfermedad preexistente, no solo es injusto y no ajustado a derecho sino manifiestamente una actitud arbitraria e ilegal por parte de la entidad, quien no es ni menos que un agente integrante del sistema de salud. Amparar conductas como la ut-supra mencionada, no hace más que violentar varios de los derechos de raigambre constitucional que protege nuestra carta magna. Por otra parte, pone de relieve el art 8 bis de la Ley 24240 de “Defensa de los Derechos del Consumidor y del Usuario”, el cual prohíbe prácticas abusivas por parte de los proveedores,

al establecer que: “... Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios y deberán abstenerse de desplegar conductas que los coloquen en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias...”.

### Caso 3

**Materia:** violación a la ley de defensa del consumidor y del usuario

**Parte patrocinada:** denunciante

**Fecha de la consulta:** 11/07/2014

**Número de la comisión interviniente:** 1.282

**Docentes responsables:** Plohn, Paula y Pizzonia, Bruno

**Carátula:** “N., J. c/ Banco ITAU Sociedad Anónima s/ infracción a la ley 24240”

**Radicación:** Oficina de Defensa del Consumidor de la Comuna 2

**Hechos del caso:** se presenta el denunciante a la consulta, comentándonos que si bien tiene su residencia en Pinamar posee una cuenta bancaria del Banco Itaú-Sucursal “Núñez”. Nos relata que por una deuda con la AFIP, este organismo había embargado los fondos de su cuenta. Al enterarse de esta situación y con los activos de su cuenta sin saldo, se presenta en el Banco denunciado en febrero del 2012 a solicitar su cierre, dispuesto a pagar los cargos por mantenimiento de la cuenta que en ese momento ascendían a la suma de \$2100. Al dialogar con el gerente de la sucursal, el mismo le indica que no puede cerrar la cuenta, debido a que realizar esta acción luego de un embargo de AFIP puede llegar a traer problemas en la reputación del Banco. Al consultar por los gastos de la cuenta, el gerente le dice al denunciante que no se preocupe, que estos corrían por cuenta de la entidad, y que cuando se solucionen los problemas con AFIP, el banco iba a dar de baja la cuenta sin costo alguno.

Sorpresivamente, en junio de 2014 recibe una carta intimándole al pago de la suma de \$41990 debidos al Banco Itaú SA en concepto de mantenimiento de la cuenta embargada.

**Estrategia desplegada:** decidimos confeccionar una carta documento dirigida al Banco para solicitarles que se abstengan del cobro informado y aclaren los conceptos que componían el monto reclamado.

Luego de no obtener respuesta del Banco, decidimos realizar la correspondiente denuncia, la que fue presentada a fines del mes de agosto del año 2014, basando el caso en el derecho de información, trato digno, existencia de prácticas abusivas, incumplimiento contractual y

mala fe por parte del Banco (artículos 4, 8bis, 10bis, 19, 37, 38, 40bis y concordantes de la Ley 24.240).

**Resolución obtenida:** ya en el mes de octubre de 2014, concurrimos a la audiencia de conciliación prevista en la ley. Se presentó la apoderada del Banco y arribamos a un acuerdo en el que el denunciante abonaría solamente \$2100 (\$39000 de quita), correspondientes al valor que efectivamente debía al momento de solicitar el cierre de la cuenta. En el acuerdo constaba expresamente que a nuestro consultante lo iban a llamar del área de legales del Banco para solicitar el cobro de los \$2100 y emitir el certificado de libre deuda.

Al no haber sido contactado, luego de unos días el denunciante se presenta en el Banco con el acuerdo firmado para abonar la suma acordada. Sin embargo el gerente se niega a recibir el pago. Es ahí cuando, el señor N. vuelve a acudir a nosotros para solicitarnos instrucciones. Dirigimos una carta documento citando el acuerdo e intimando la recepción del pago.

Pocos días después, el denunciante recibe una citación del Banco para poder abonar en ventanilla el valor acordado y recibir el certificado de libre deuda.

**Fecha de la resolución:** 24/10/2014

**Derechos reconocidos y/o restituidos:** derecho a un trato equitativo y digno (artículo 8 bis Ley 24240), derecho a la información (artículo 4 Ley 24240), y protección a los intereses económicos (artículo 42 de la Constitución Nacional).

**Impacto social del decisorio obtenido en el reconocimiento y/o restitución del derecho o derechos vulnerados:** el caso en cuestión es de gran impacto social por cuanto se buscó y logró proteger los intereses económicos del consumidor, quien es la parte débil de la relación de consumo y que se encuentra en una situación de vulnerabilidad frente al profesional (la entidad financiera bancaria).

## Caso 4

**Materia:** denuncia por violación a la ley 24240

**Parte patrocinada:** denunciante

**Fecha de la consulta:** 19/09/2014

**Número de la comisión interviniente:** 1.282

**Docentes responsables:** Plohn, Paula y Pizzonia, Bruno

**Carátula:** “A., A. I. c/ Obra Social de Cortadores de la Indumentaria s/ infracción a la ley 24240”

**Radicación:** Oficina de Defensa del Consumidor de la Comuna 2

**Hechos del caso:** la denunciante se presenta a la consulta manifestando que luego de un chequeo de rutina le fue diagnosticada una enfermedad denominada galactoforitis crónica bilateral. Ante ello su médico tratante le señala la necesidad de someterse a una intervención quirúrgica (denominada cuadrantectomía central bilateral) con carácter urgente. Pese a la premura que amerita la realización de la práctica indicada, la obra social denunciada, no la autoriza, dilatando los tiempos de respuesta.

**Estrategia desplegada:** junto con el grupo de alumnos a cargo del caso se analizó el mismo no solo desde los aspectos jurídicos, sino también fue necesario cierto asesoramiento médico. Atento a que la consultante ya había efectuado presentaciones ante la obra social involucrada, se efectuó una denuncia ante la autoridad de aplicación de la Ley de “Defensa del Consumidor”, y se solicitó una medida cautelar administrativa innovativa a efectos de que se le dé cobertura inmediata y al 100 % de la práctica prescripta por los profesionales médicos.

**Resolución obtenida:** al cabo de tres audiencias de conciliación con la obra social, se pudo llegar a un acuerdo con la misma consistente en la cobertura total de la práctica solicitada, programándose la misma para el 28/10/2014.

**Fecha de la resolución:** 14/10/2014

**Derechos reconocidos y/o restituidos:** principalmente el derecho a la salud, y a un trato digno (artículo 8 bis de la Ley 24240). También artículos 14 bis, 33, 42 y 75 inciso 22 de la Constitución Nacional, y artículos 10, 20 y 46 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

**Impacto social del decisorio obtenido en el reconocimiento y/o restitución del derecho o derechos vulnerados:** consideramos este caso de gran impacto social, por cuanto uno de los derechos aquí involucrados es el derecho a la salud, un derecho humano fundamental que se encuentra tutelado en la Constitución Nacional y Local, y en los tratados internacionales sobre derechos humanos con jerarquía constitucional.

## Caso 5

**Materia:** derecho de los usuarios de telefonía celular

**Parte patrocinada:** Asociación Civil por la Igualdad y la Justicia y Consumidores Libre (Cooperativa Limitada de Provisión de Servicios de Acción Comunitaria)

**Fecha de la consulta:** 2006

**Número de la comisión interviniente:** 1.303

**Docentes responsables:** Tauber Sanz, Nicolás Gabriel

**Carátula:** “ACIJ y otro c/TELECOM PERSONAL Sociedad Anónima y otro s/ Proceso de Conocimiento”

**Radicación:** Juzgado de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal Número 11 Secretaría 21 de la Capital Federal – Sala V de la Cámara del Fuero

**Hechos del caso:** la empresa Telecom Personal SA, proveedora de servicios de telefonía celular, cobraba cargos a sus clientes cada vez que recibían una llamada efectuada desde un teléfono público sin que el cliente de la empresa lo supiera. Se trataban de sumas muy chicas en cada llamada, pero sumadas todas las efectuadas desde teléfonos públicos, el monto percibido por demandada de sus clientes por tales conceptos era millonario.

**Estrategia desplegada:** el caso fue llevado adelante por los alumnos de la comisión del Práctico más arriba citada, patrocinando a ACIJ y a Consumidores Libres. Como siempre que se trabaja con una ONG se lo hace en forma coordinada, organizando una mesa de trabajo en donde cada participante construye con sus pares la estrategia a seguir. En este caso la estrategia pasó por la judicialización a través de una acción para defender derechos de incidencia colectiva demandando tanto a la empresa Telecom Personal SA, como a la Comisión Nacional de Regulación de las Comunicaciones.

Se identificaron tres objetivos en dicha acción:

- a) Que se establezca expresa y claramente en los contratos que hace suscribir a sus usuarios, que las llamadas recibidas originadas en los teléfonos públicos son a su cargo;

- b) Que se implemente un mecanismo para poner en conocimiento de los usuarios (mediante una locución o mediante un mensaje de texto) cada vez que recibieren una llamada proveniente de un teléfono público y en forma previa al inicio de la comunicación, el origen de la llamada;
- c) Que se implemente un procedimiento para reintegrar a los usuarios las sumas indebidamente percibidas, originadas por la omisión de informar de manera conforme a los estándares legales y constitucionales, que las llamadas provenientes de la telefonía pública eran a su cargo.

**Resolución obtenida:** la Sala V de la Cámara Contencioso Administrativa Federal resolvió: 1) Hacer lugar, parcialmente, al recurso de apelación interpuesto por las demandantes, revocar la sentencia apelada en cuanto declaró que la cuestión era abstracta, y ordenar a la empresa demandada a que cumpla de manera adecuada con su obligación de informar a los usuarios vinculados por los contratos celebrados con anterioridad y con posterioridad a la interposición de la demanda acerca de la modalidad de cobro de las llamadas provenientes de teléfonos públicos, así como a instrumentar un mecanismo de aviso previo a la entrada de una llamada de esa clase. Asimismo corresponde ordenar a la Comisión Nacional de Comunicaciones a que fiscalice el cumplimiento de las medidas ordenadas en la sentencia; 2) Rechazar el recurso de apelación interpuesto por las demandantes en cuanto al reclamo relativo a la devolución de las sumas cobradas por los usuarios por las llamadas provenientes de la telefonía móvil, y confirmar la sentencia apelada en cuanto ha sido materia de agravio al respecto y 3) Imponer las costas de ambas instancias en el orden causado en atención a la forma en que se decidió.

**Fecha de la resolución:** 13/03/2012

**Derechos reconocidos y/o restituidos:** se reconoció el derecho de los consumidores y usuarios de Telecom Personal S.A. a ser informados en el contrato de prestación de servicios que las llamadas recibidas desde un celular tenían un cargo extra y además una forma de hacer efectivo el derecho del usuario de la línea a decidir si acepta pagar ese cargo extra, a través de un aviso en su teléfono consistente en informarle que dicha llamada proviene de un teléfono público. No logramos la devolución del dinero ilegítimamente percibido por la empresa a favor de los clientes.

**Impacto social del decisorio obtenido en el reconocimiento y/o restitución del derecho o derechos vulnerados:** se logró evitar que los clientes de Telecom Personal S.A. paguen cargos por los cuales no tenían ningún conocimiento de su existencia, y también que se reconozca su derecho a conocer si la llamada entrante se origina en un teléfono público de manera tal de otorgarle el derecho a contestarla o no.