

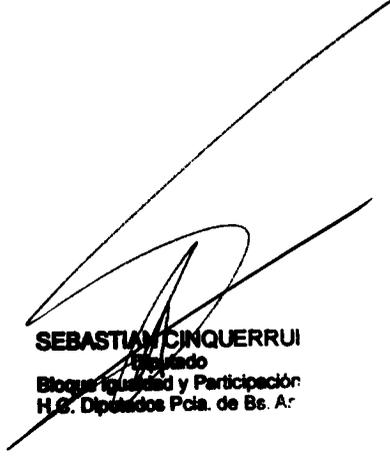
*Provincia de Buenos Aires*  
*Honorable Cámara de Diputados*

### Proyecto de Declaración

La Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires

### DECLARA

Solicitar a las empresas prestadoras del servicio de telefonía celular a que tengan la buena fe de implementar mecanismos automáticos de control de consumo en el servicio de conexión a Internet a los efectos de evitar sobrefacturaciones indeseadas e involuntarias del servicio con grave perjuicio para sus clientes.



**SEBASTIÁN CINQUERRUI**  
Diputado  
Bloque Igualdad y Participación  
H.C. Diputados Pcia. de Bs. Ar



*Provincia de Buenos Aires*  
*Honorable Cámara de Diputados*

## Fundamentos

Los beneficios y posibilidades que ofrece actualmente la tecnología de las comunicaciones son cada vez más variados y complejos. A su vez, los servicios que ofrecen las empresas prestatarias de telefonía celular en nuestro país han incorporado de unos años a esta parte la posibilidad de la navegación por Internet desde los smartphones (teléfonos “inteligentes”) los cuales poseen la capacidad de realizar este tipo de conexión y a través de ella la más variada cantidad de acciones (escribir o recibir e-mail, navegar en paginas web, descargar música, etc.)

Existen diferentes modalidades de contratación (abono fijo, tarjeta, factura, packs) para satisfacer las diferentes necesidades de los clientes y sus diferentes capacidades de consumo. Una modalidad de contratación muy común ofrecida por las empresas son los pack de consumo “todo incluido” en donde por un cargo fijo se ofrece una serie de modalidades de consumo (por ejemplo, x cantidad de números gratuitos, 200 SMS, 200 minutos de comunicación y 500 Megabytes de navegación por Internet) luego de agotarse el consumo contratado puede cortarse el servicio o pasar a ser facturado el consumo excedente a un precio mayor.

La situación que venimos a plantear es que existen muchos casos denunciados por las Asociaciones de Consumidores en donde por inexperiencia o en forma accidental se da la circunstancia de que consumido el pack de servicios contratado por el cliente, el servicio queda habilitado para seguir siendo consumido pero bajo la modalidad de facturación. Entonces, puede darse el caso de ciertos programas como el Skipe, Google Talk, o sistemas similares de comunicación con audio y video mediante internet, o también, programas de videojuegos online, los cuales sin que el cliente se de cuenta pueden quedar conectados durante días facturando el servicio. Un servicio que no esta siendo “consumido” en forma intencional por el cliente pero que le implicara abonar una sobrefacturación muy onerosa por dicho consumo.

Las empresas de telefonía celular poseen la capacidad técnica para implementar mecanismos de detección automática y de alerta ante consumos inusuales de sus clientes. Si las empresas tomaran la iniciativa e incorporaran estos mecanismos podrían ahorrarle a decenas miles de sus clientes la complicación económica de tener que pagar facturas astronómicas por servicios que no buscaron consumir.



*Provincia de Buenos Aires*  
*Honorable Cámara de Diputados*

El hecho de que estos mecanismos de detección de consumos inusuales y alertas no estén siendo implementados por las empresas de telefonía celular –pudiendo hacerlo– podría ser un indicador de que las empresas usufructúan mes a mes en base a conocer que siempre existirá un pequeño porcentaje mensual de sus clientes que cometerán estos errores incurriendo en consumos no intencionales. Esta actitud por parte de las empresas produce un grave perjuicio para los consumidores quienes ven sus finanzas severamente afectadas ante esta actitud desaprensiva por parte de las empresas. Estas prácticas son claramente desleales, verdaderas celadas tendidas para cazar clientes desprevenidos, una actitud abusiva que desnaturaliza la relación de buena fe que debe existir entre empresa prestadora y cliente.

Debemos recordar que los derechos de los Usuarios y Consumidores son recogidos por nuestra Constitución Nacional a través del Artículo 42º, el cual establece y garantiza que: ***“Artículo 42- Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control.”***

A su vez, la Constitución de la Provincia de Buenos Aires en su Artículo 38º establece que: ***“Los consumidores y usuarios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección frente a los riesgos para la salud y su seguridad, a la promoción y defensa de sus intereses económicos y a una información adecuada y veraz. La provincia proveerá a la educación para el consumo, al establecimiento de procedimientos eficaces para la prevención y resolución de conflictos y promoverá la constitución de asociaciones de usuarios y consumidores.”***

Por todo lo expuesto, en defensa de los derechos que poseen los ciudadanos bonaerenses como consumidores y usuarios, solicito a los Señores Legisladores a que acompañen con su voto positivo el presente Proyecto de Declaración.

La Plata, 22 SEP 2011

A LA COMISION DE DERECHOS DEL USUARIO Y EL CONSUMIDOR.



Dr. GUSTAVO JORGE GONZALEZ  
Subdirector General  
de Coordinación de Comisiones  
Cámara de Diputados Prov. de Bs. As.