



061

2013- "Año del Bicentenario de la Asamblea General Constituyente de 1813"

*Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual*

Buenos Aires, 29 JUL 2013

VISTO la Actuación N° 30/2013 del Registro de esta DEFENSORÍA DEL PÚBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL, la Ley N° 26.522, y,

CONSIDERANDO:

Que mediante el Artículo N° 19 de la Ley N° 26.522 fue creada la DEFENSORÍA DEL PÚBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL, encontrándose dentro de sus misiones y funciones la de atender las consultas, denuncias y reclamos del público de los servicios de comunicación audiovisual.

Que en fecha 13 de febrero de 2013, se recibió la presentación del señor Joaquín SILVESTRE manifestando reclamos de diversa índole relacionados con la tarifa del servicio de comunicación audiovisual por vínculo físico, con la facturación del pack HBO y con el servicio de internet que la empresa CABLEVISIÓN S.A. presta en la Ciudad de Santa Fe, PROVINCIA DE SANTA FE.

Que tal como surge de las copias de las facturas obrantes a fojas 15/26 de las presentes actuaciones, CABLEVISIÓN S.A. no cumpliría con las Resoluciones emanadas la SECRETARIA DE COMERCIO INTERIOR del MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS PUBLICAS, que establecen el monto del abono mensual que debería pagar el público de los servicios de comunicación audiovisual de televisión paga por suscripción.

Que ahora bien, entrando en el análisis de la normativa aplicable, en ejercicio de las facultades que le confiere la Ley N° 20.680, la SECRETARIA DE COMERCIO INTERIOR del MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS PUBLICAS, dictó la Resolución N° 50 de fecha 3 de marzo de 2010 que fijó las pautas para calcular el costo de las operaciones de comercialización



*Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual*

del servicio de televisión paga, estableciendo un plazo para que todos los operadores del territorio nacional puedan informar a la DIRECCIÓN DE LEALTAD COMERCIAL los costos a los cuales asciende el abono del servicio.

Que por Resolución N° 36 de fecha 9 de marzo de 2011 de la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR, se determinó que los servicios que la empresa CABLEVISIÓN S.A. preste a los usuarios, durante los meses de enero a abril de 2011 inclusive, deberán sujetarse a los siguientes parámetros: i) Abono básico mensual: el precio se fija en PESOS CIENTO NUEVE (\$109) mensuales; ii) otros servicios prestados actualmente por la empresa: el precio deberá mantenerse sin variaciones; iii) los beneficios promocionales, bonificaciones existentes y/o descuentos también deberán mantenerse a la fecha de la publicación de dicha resolución; disponiéndose que la firma restituyera al usuario toda suma que hubiera percibido por sobre el precio fijado.

Que las Resoluciones N° 65 de fecha 29 de abril de 2011 y 92 de fecha 28 de junio de 2011, ambas de la citada SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR prorrogaron durante los meses de mayo, junio, julio y agosto de 2011 la vigencia de la Resolución N° 36/2011.

Que a su vez, la Resolución N° 123 de fecha 30 de agosto de 2011 de la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR actualizó el precio del abono básico en la suma de PESOS CIENTO DIECISEIS (\$ 116) mensuales, el cual fue prorrogado para los meses de noviembre y diciembre de 2011 mediante la Resolución N° 141 de fecha 28 de octubre de 2011 y para enero, febrero y marzo de 2012 por Resolución N° 10 de fecha 28 de diciembre de 2011, todas de la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR.

Que en tal sentido, mediante Resoluciones N° 25 de fecha 29 de marzo de 2012 y N° 97 de fecha 25 de septiembre de 2012 de la misma Secretaría se actualizaron los montos del abono del servicio en la suma de PESOS CIENTO VEINTITRES (\$ 123) y mediante Resoluciones N°

*Qui*



*Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual*

161 de fecha 21 de diciembre de 2012 y N° 29 de fecha 21 de marzo de 2013 de la Secretaría se fijó el abono en la suma de PESOS CIENTO TREINTA (\$ 130).

Que finalmente por Resolución N° 61 de fecha 25 de junio de 2013 de la mencionada SECRETARIA DE COMERCIO INTERIOR del MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS PUBLICAS se estableció el precio del abono básico mensual del servicio de televisión paga de la empresa CABLEVISION S.A. en la suma de PESOS CIENTO TREINTA Y OCHO (\$ 138,00) mensuales, para los meses de julio a septiembre de 2013.

Que sentado lo expuesto se destaca que conforme lo normado en el Artículo 19 de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual, la Defensoría del Público tiene entre sus misiones y funciones, la de "recibir y canalizar las consultas, reclamos y denuncias del público de la radio y la televisión y demás servicios regulados por la presente..." (inc. a) y "representar los intereses del público y de la colectividad, en forma individual o en su conjunto, en sede administrativa o judicial..." (inc. i).

Que en este sentido, mediante el Artículo 1 de la norma mencionada se estableció el objeto de dicha normativa: "la regulación de los servicios de comunicación audiovisual en todo el ámbito territorial de la República Argentina y el desarrollo de mecanismos destinados a la promoción, desconcentración y fomento de la competencia con fines de abaratamiento, democratización y universalización de las nuevas tecnologías de la información y comunicación", quedando comprendidas "todas las emisiones que tengan su origen en el territorio nacional, así como las generadas en el exterior cuando sean retransmitidas o distribuidas en él".

Que el Artículo 3 de la ley establece los objetivos para los servicios de comunicación audiovisual y los contenidos de sus emisiones.

Que por otra parte, la Ley 24.240 dispone las normas de protección y defensa de los consumidores, siendo su objeto "la defensa del consumidor o usuario, entendiéndose por tal a



*Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual*

toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios en forma gratuita u onerosa como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social", considerando como consumidor o usuario "a quien de cualquier manera está expuesto a una relación de consumo".

Que a su vez, conforme el Artículo 3 de la citada ley, se entiende por relación de consumo "el vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario".

Que en esta línea argumental, cabe remarcar que el vínculo que une al usuario del servicio de comunicación audiovisual por suscripción se caracteriza por ser un contrato de adhesión, de consumo y de larga duración. "Quien dispone es un empresario, quien concentra para sí el poder de negociación. El prestador agrega al servicio un valor que es la competencia específica en su área de conocimiento razón por la cual -en doctrina- se lo considera como un experto en relación a su contraparte, "profano" en la materia" (Cám. Cont. Adm. Fed., sala II, Medicus SA c. Secretaría de Comercio e Inversiones - Res. DNCI 39/96, 08-10-1996).

Que en sentido concordante, los contratos que vinculan al servicio de televisión paga con el público son contratos de adhesión con cláusulas predispuestas, por lo que el poder de negociación de las partes es diferente, presentando desequilibrios en la relación contractual que ocasionen perjuicios a la parte más débil al cual se le brinda por similares precios desiguales servicios.

Que sentadas las consideraciones anteriores y de acuerdo con los términos de la denuncia que tramita por la actuación citada en el VISTO, la empresa CABLEVISIÓN S.A no cobraría el precio establecido por las normas de la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR del MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS PÚBLICAS.



*Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual*

Que esta conducta podría afectar el derecho del usuario y consumidor que resguarda la Ley 24.240, tanto en la prestación de servicios de comunicación audiovisual, como en el servicio de internet que brinda la empresa CABLEVISIÓN S.A.

Que en consecuencia, los reclamos objeto de las presentes actuaciones se sustentarían en presuntos incumplimientos e infracciones a la Ley 24.240, encontrándose los mismos fuera de la competencia de esta DEFENSORÍA DEL PÚBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL.

Que la competencia asignada a esta Defensoría radica en la defensa y protección de los derechos establecidos en la Ley 26.522, relativos a la comunicación audiovisual en cuanto actividad social y cultural.

Que atento a ello se ha suscripto Convenio Marco de Cooperación Institucional entre esta DEFENSORÍA DEL PÚBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL y la SUBSECRETARÍA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR dependiente del MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS PÚBLICAS con fecha 24 de enero de 2013, comprometiéndose las partes a que en caso de recibir consultas, reclamos y/o denuncias que excedan la competencia de la Defensoría del Público y/o de la Subsecretaría, según corresponda, y requieran la intervención de la contraparte, a derivar en forma inmediata a la otra parte la presentación o consulta para su conocimiento y tramitación.

Que en consecuencia correspondería requerir la intervención de la mencionada SUBSECRETARÍA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR para la substanciación de las actuaciones.

Que la presente se dicta en uso de las facultades conferidas por el Artículo 19 y 20 de la Ley N° 26.522 y la Resolución Conjunta de la HONORABLE CÁMARA DE SENADORES y la HONORABLE CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA NACIÓN de fecha 14 de noviembre de 2012,



*Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual*

Expediente N° 3933-S-2012 y 7764-D-2012.

Por ello,

LA DEFENSORA DEL PÚBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL  
RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: Declarar la falta de competencia de la DEFENSORÍA DEL PÚBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL para intervenir en las presentes actuaciones atento los Considerandos expuestos en la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: Remitir copias certificadas de estas actuaciones a la SUBSECRETARÍA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR dependiente del MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS PÚBLICAS a los efectos de evaluar posibles infracciones a la Ley 24.240.

ARTÍCULO 3º.- Poner la presente Resolución en conocimiento de la denunciante.

ARTÍCULO 4º: Regístrese, difúndase en la página web del Organismo y oportunamente archívese.

RESOLUCIÓN N°

  
Lic. Cynthia Ottaviano  
Defensora del Público  
de Servicios de Comunicación Audiovisual