



*Defensoría del Público de Servicios de
Comunicación Audiovisual*

NO 097

Buenos Aires, 21 OCT 2013

VISTO la Actuación N° 78/2013 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 con fecha 29 de abril de 2013, se recibió la presentación del señor Juan Andrés FALABELLA manifestando que la empresa CABLEVISIÓN S.A. en su servicio "Cablevisión Clásico" que presta en la localidad de RAWSON, Partido de CHACABUCO, PROVINCIA DE BUENOS AIRES, sólo incluye TREINTA Y CINCO (35) señales en su grilla de programación, mientras que en localidades cercanas ofrece un número mayor.

Que expone el nombrado que la empresa CABLEVISIÓN S.A. es el único proveedor de servicios de televisión en la localidad donde reside y limita su programación "de manera discriminatoria y abusivamente, a sólo aproximadamente TREINTA Y CINCO (35) canales cuando publicita que su programación es de SETENTA Y CINCO (75) canales de conformidad con el paquete más económico 'Cablevisión Clásico'."

Que asimismo manifiesta que "la situación descripta lesiona derechos tutelados por la Constitución Nacional y sus reglamentaciones (Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240, Ley de Defensa de la Competencia N° 25.156 y Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual N° 26.522). Ello así, en tanto, en la localidad donde resido, a los usuarios de los servicios de comunicación audiovisual se nos impide ejercer la libertad de elección y se nos



dispensa un trato discriminatorio que restringe irrazonablemente el acceso a la información y a la diversidad cultural.”

Que surge de la publicidad efectuada por la empresa CABLEVISIÓN S.A. en su página web (<http://www.cablevisionfibertel.com.ar/seccion-910-cablevision-clasico.html>), agregada a fojas 11 de las presentes actuaciones, que el servicio “Cablevisión Clásico” que ofrece la misma en la localidad de Rawson posee “más de SETENTA Y CINCO (75) canales con propuestas para todos los gustos”.

Que emerge de la misma que la empresa CABLEVISIÓN S.A. al publicitar su servicio Cablevisión Clásico no efectúa una diferencia de calidad y cantidad de señales por zonas, sino que sus publicidades ofrecen más de SETENTA Y CINCO (75) señales de televisión, sin precisar que en distintas localidades la cantidad de señales ofrecidas son radicalmente menores.

Que asimismo la AUTORIDAD FEDERAL DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL respondió a una solicitud de informe efectuada por esta Defensoría, que de acuerdo a la grilla de señales a distribuir presentada por la licenciataria en función de la Resolución del entonces COMITÉ FEDERAL DE RADIODIFUSIÓN (COMFER) N° 1039 de fecha 24 de agosto de 2005, mediante Actuación N° 22893-COMFER/07, el número de señales asciende a TREINTA Y TRES (33).

Que ahora bien, entrando en el análisis de la normativa aplicable, esta conducta podría afectar el derecho del usuario y consumidor que resguarda la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 ya que podría configurar un supuesto de publicidad engañosa.

Que 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 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



*Defensoría del Público de Servicios de
Comunicación Audiovisual*

NO 097

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 al respecto, el Artículo 19 de la citada ley dispone que "quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos".

Que por lo tanto, el servicio debería ser prestado de acuerdo con lo que se exprese en su oferta, sea efectuada en forma privada (directa) o mediante publicidad, debiendo el proveedor cumplir con lo convenido.

Que asimismo el Artículo 42 de la CONSTITUCIÓN NACIONAL establece en su parte pertinente que "Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en relación al consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos, a una información adecuada y veraz; a la libre elección y a condiciones de trato igualitario y digno..."

Que por otra parte mediante el Artículo 1 de la Ley N° 26.522 de Servicios de Comunicación Audiovisual 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".



*Defensoría del Público de Servicios de
Comunicación Audiovisual*

ND 097

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

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 podría estar violando derechos emergentes de la Ley 24.240, encontrándose el reclamo pertinente 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 DIRECCIÓN LEGAL Y TÉCNICA ha tomado la intervención que le compete.

Que la presente se dicta en uso de las facultades conferidas por el Artículo 19 y 20 de la Ley Nº 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



*Defensoría del Público de Servicios de
Comunicación Audiovisual*

noviembre de 2012, 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 del denunciante.

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

RESOLUCIÓN N°



097


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