



### **Reclamos por telefonía móvil (celulares)**

Las relaciones entre los empresas y/o compañías de comunicaciones móviles (teléfonos celulares) y los usuarios del servicio, se rigen, en primer lugar, por las cláusulas previstas en los respectivos contratos de adhesión, sin perjuicio de señalar que, por tratarse de un relación de consumo, le son aplicables las disposiciones de la Ley de Defensa al Consumidor (Ley 24.240) y demás normativa concordante.

Si el usuario tiene inconvenientes o quejas respecto a:

- } incumplimientos contractuales;
- } cláusulas abusivas;
- } trato abusivo o arbitrario;
- } publicidad engañosa: periodo de vigencia de promociones, venta de tarjetas prepagas, etc.;
- } compraventa de equipos;

Puede dirigirse al organismo que es autoridad de aplicación de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, a fin de presentar su reclamo. En la Ciudad de Buenos Aires es la **Dirección General de Protección al Consumidor del GCBA** (Esmeralda 340. Teléfonos **0800 999 2727** (gratuito) y el **5382-6200** y el correo electrónico [defensa@buenosaires.gov.ar](mailto:defensa@buenosaires.gov.ar)

### **Pasos del reclamo o denuncia:**

El procedimiento aplicable es el estipulado en la Ley N° 757 de la Ciudad (común a todos los casos de usuarios y consumidores).

El particular afectado puede presentar su denuncia o reclamo personalmente, por medio de un representante o por intermedio de una asociación de consumidores debidamente registrada.

1. La denuncia o reclamo deberá contener como mínimo:

- a) Nombre, apellido, documento de identidad y domicilio del denunciante y, en su caso, de su representante. Si se realiza por intermedio de una asociación de consumidores debe indicarse, además, la denominación completa de la entidad, su domicilio y su número de inscripción en el Registro de Asociaciones de Consumidores de la Ciudad.

- b) Se debe fijar domicilio, a los fines del trámite, dentro del ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- c) Nombre y apellido o denominación social y domicilio del denunciado.
- d) Los hechos que originaron el reclamo o denuncia, relatados en forma concreta y precisa.
- e) La documentación que acredite la relación de consumo y demás que obre en poder del denunciante. En su defecto deben indicarse los medios por los que se pretende probar la relación de consumo y los demás hechos base de la denuncia.

2. Una vez recibida la denuncia, de resultar procedente, se convoca a una audiencia de conciliación entre las partes.

3. Si las partes llegan a un acuerdo antes de la audiencia deben presentarlo por escrito a la autoridad de aplicación, y de llegarse a un acuerdo en la audiencia, se labra un acta en tal sentido.

4. En el caso de fracasar la audiencia, se da por concluido el procedimiento, y el particular podrá iniciar acciones judiciales.

5. No obstante, si de las circunstancias del caso surge una presunta infracción a la legislación vigente, la autoridad de aplicación podrá promover sumario de investigación acerca de la conducta ejercida por el prestador (donde el denunciante deja de ser parte, es decir, no interviene más). Dicho sumario podrá concluir con la imposición de una sanción a la empresa por parte de la autoridad de aplicación (multa, apercibimiento, clausura, etc.).

***Nota:*** Para informarse sobre el procedimiento completo, ver Ley 757 de la Ciudad, concordada con los artículos 41 a 51 de la Ley 24.240.

### **La Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC):**

Por otra parte, existe un **Reglamento General de Clientes de los Servicios de Comunicaciones Móviles, dictado por Resolución 490/97 de la Secretaría de Comunicaciones de la Nación** que establece determinados procedimientos para la presentación de reclamos ante la Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC) por temas relativos a:

- } Facturación incorrecta,
- } interrupción del servicio
- } deficiencias en la calidad del servicio o en la prestación del mismo.

Dicho reglamento establece que los reclamos deberán efectuarse, primero, ante el prestador por escrito; y el prestador deberá responder los reclamos brindando información adecuada y veraz, en los siguientes plazos:

- a) Por deficiencias e interrupción del servicio: en 3 (tres) días hábiles administrativos.
- b) Por facturación, en 10 (diez) días hábiles administrativos.
- c) Otros reclamos, en 15 (quince) días hábiles administrativos.

El usuario que no hubiere recibido respuesta a su reclamo en los plazos mencionados, o que habiéndola recibido no se encontrara satisfecho podrá elevar un nuevo reclamo ante la CNC que previo traslado al prestador del servicio, resolverá en sede administrativa.

La Comisión Nacional de Comunicaciones, en su carácter de autoridad de aplicación, verificará los incumplimientos denunciados y una vez comprobada la falta, evaluará la sanción aplicable al prestador.

En todos los casos, una vez presentados los reclamos ante los organismos competentes **el usuario también puede solicitar la intervención de la Defensoría del Pueblo**, ya sea para asesoramiento, para emitir opinión o para controlar el procedimiento.

Asimismo los usuarios pueden, sin necesidad de iniciar reclamo administrativo previo, promover acciones judiciales ante los tribunales competentes.