

Defensa Del Consumidor Telefonía Celular Deudor Moroso Base De Datos Publica Informacion Crediticia Deber De Informacion

JURISPRUDENCIA

Defensa del consumidor. Telefonía celular. Deudor moroso. Base de

datos pública. Información crediticia. Deber de información En el marco de un juicio de amparo, se confirma la sentencia que admitió la demanda incoada contra una empresa de telefonía ante la suspensión de la línea telefónica y la acumulación desmesurada de deuda generada al actor ante los gastos por uso de teléfono celular en el exterior y la falta de información adecuada, condenándose a la empresa demandada a que corrija la errónea información crediticia del actor en las bases de datos públicas y privadas.

Buenos Aires, 19 de septiembre de 2016. Y VISTOS: 1. A fs. 33/36 el Sr. Vecchi promovió demanda contra Telecom Personal S.A. (en adelante "Telecom") a fin que se abstenga de continuar informando al actor como deudor moroso en las bases de datos públicas y privadas. Relató que es cliente de la demandada desde hace más de una década y que, al momento de desarrollarse los hechos denunciados, había contratado un plan de telefonía celular denominado "Plan Todo Incluido Black", el cual tendría entre sus ventajas poseer "internet ilimitado" y "servicio wi-fi global gratis". Manifestó que encontrándose de vacaciones en República Dominicana procedió a utilizar su teléfono celular para navegar en internet y que, luego de 5 días de breve uso, el servicio fue interrumpido. Explicó que, como el plan contratado poseía un tope de consumo mensual de \$3000, supuso que en el peor de los casos, ello habría sido la razón que motivó la mentada interrupción. Señaló que, al recibir la factura correspondiente al período durante el cual se encontraba vacacionando, sorprendentemente se encontró con que Telecom le reclamaba el pago de \$53.401,94, motivado principalmente en el uso del celular en el extranjero. Como consecuencia de ello, promovió una denuncia ante los organismos de Defensa del Consumidor y solicitó ante estos estrados que se condene a la accionada a que se abstenga de informar a su parte como deudor moroso ante los registros crediticios "...hasta tanto no se resuelva la adecuación de la conducta de TELECOM PERSONAL S.A. a la ley 24.240..." (sic). 2. A fs. 87/93vta., se presentó la apoderada judicial de Telecom Personal S.A., contestó la demanda y solicitó su rechazo con costas. Luego de efectuar una negativa genérica y otra específica de los hechos denunciados por el actor, señaló -en síntesis- que el monto oportunamente reclamado correspondía a los consumos realizados por el cliente; que los importes y método de facturación de los diversos servicios ofrecidos por su parte se encontraban informados en el contrato suscripto; que su parte actuó conforme a derecho, al comunicar la situación de mora del actor; que no se impugnó en tiempo y forma la factura; y que no se produjo daño. 3. La sentencia dictada a fs. 210/214vta, admitió la demanda y condenó a Telecom Personal S.A. a que corrija la información crediticia del Sr. Vecchi, con costas. Para así resolver, el Sr. Juez a quo concluyó que la accionada no había cumplido con el deber de información que impone el art. 4 de la Ley de Defensa del Consumidor respecto a las tarifas que se aplicarían por el consumo de internet en el extranjero. 4. Contra dicho acto jurisdiccional se alzó la demandada a fs. 219. Mantuvo su recurso con la incontestada pieza de fs. 234/240vta. A fs. 246 emitió su dictamen la Sra. Fiscal General ante esta Cámara. 5. En su primer embate, la apelante cuestionó que el Magistrado de la anterior instancia violó el principio de congruencia al aplicar la Ley de Defensa del Consumidor (deber de información) para dirimir el caso.

Como primera aproximación al tema, conviene recordar que se entiende por congruencia, a la conformidad que debe existir entre la sentencia, la pretensión esgrimida y las defensas opuestas, de modo entonces que se exige una rigurosa adecuación del pronunciamiento a los sujetos, al objeto y a la causa que individualizan a la pretensión y a la oposición, y se vincula básicamente a la forma en que los Jueces y Tribunales deben resolver las cuestiones que se han sometido a su conocimiento, sin omisiones ni demasías decisorias. Reiteradamente se ha dicho que el llamado principio de congruencia no es un principio jurídico, sino un postulado de la lógica formal que debe imperar en todo orden de razonamiento, de cualquier carácter o índole que el mismo sea. Por aplicación del denominado principio o sistema dispositivo, la decisión de los Magistrados ha de ser congruente con la forma como ha quedado trabada la litis, por lo que no pueden fallar ultra petitem, es decir, más allá de lo pedido, ni tampoco extra petitem, o sea, fuera de las pretensiones o defensas que son materia de controversia; y exige de su parte, la estricta adecuación del pronunciamiento judicial a las cuestiones articuladas en la pretensión del actor y la oposición del demandado en sus presentaciones iniciales, teniendo en cuenta que incumbe a las partes fijar el alcance y contenido de la tutela jurídica. Sin embargo, el órgano jurisdiccional no se encuentra obligado a decidir la causa de conformidad con las normas jurídicas concretamente invocadas por los justiciables, sino por las que resulten aplicables, iura novit curia, sobre la base de los hechos expuestos por los litigantes, sin poder modificar ni alterar los términos en que ha quedado trabada la litis, en resguardo de la garantía de defensa en juicio y de las reglas del debido proceso que tiene raigambre constitucional. La facultad que tiene el sentenciante para utilizar una norma diversa de la invocada por las partes, no importa una violación al principio de congruencia, dado que dicha facultad le es otorgada por aplicación

del citado principio iuria novit curia (conf. CNCom. esta Sala, en autos ?Aseguradora de Créditos y Garantías S.A. c/ Selene S.A.C.I.F.I. y A y otro s/ ordinario? del 13/11/2009 y sus citas). Analizado el fallo recurrido bajo el prisma antes descripto, se advierte que se mantuvo un criterio coherente con las pretensiones y defensas opuestas por las partes en el transcurso del proceso. De hecho, obsérvese que fue la aquí apelante quien invocó haber informado adecuadamente respecto a las modalidades y costos del servicio prestado (ver fs. 89 del escrito de contestación de demanda y fs. 236 del memorial), de modo que no puede ahora válidamente intentar reprochar que el Magistrado de la anterior instancia hubiera ingresado en el análisis de ese aspecto para decidir en la forma en que lo hiciera. Por ello, el agravio debe rechazarse.

6. En sus siguientes quejas, la recurrente criticó que el Sr. Juez a quo juzgara que no había cumplido con el deber de información, respecto a las tarifas y modalidades de cobro de los servicios prestados. Insistió que dicha información se encontraba a disposición de su cliente en el portal de internet de la empresa y que también podía acceder a ella comunicándose telefónicamente con el centro de atención al cliente de Telecom. Indicó además, que de las pruebas colectadas en autos -documental y pericial contable- también surgía la información correspondiente. Sabido es que el régimen de contratación del consumidor tiene por finalidad la defensa de los intereses económicos de éste; de modo que no se vea defraudado en su decisión de consumo. Es decir, que el precio que pague por una prestación, se ajuste a las expectativas que un consumidor razonable, tenga de dicha operación comercial. Debe contar con la información adecuada para definir el producto o servicio que mejor se ajusta a sus necesidades y, luego, para poder comparar adecuadamente las ofertas similares del mercado (conf. Picasso - Vázquez Ferreyra, ?Ley de Defensa del Consumidor? T. 1, pág. 65, ed. La Ley, Bs. As., 2009). El deber de información, como expresión máxima de la actuación del principio de buena fe, adquiere en materia de defensa del consumidor el rango de derecho fundamental (expresamente en el art. 42 C.N.), en tanto constituye una valiosa herramienta prevista para conjurar la superioridad económica-jurídica que generalmente detentan los proveedores (conf. Hernández-Frustagli ?A diez años de la Ley de Defensa del Consumidor. Panorama Jurisprudencial? JA, 2003-IV-1541, citado por Picasso-Vázquez Ferreyra, ob. cit., T. 1, pág. 421). De esta manera, el consumidor contando con esa información claramente detallada por quien detenta una innegable superioridad técnica y profesional en la materia, pueda decidir racionalmente y comparar eficazmente entre las distintas ofertas o alternativas que tiene a su alcance. En la especie, la trascendencia de cuanto se viene diciendo surge en forma palmaria. No puede negarse que, frente al elevado costo que poseía el servicio (cuando en sólo 5 días de un escaso consumo pudo originarse un importe a abonar de más de \$50.000), es de radical importancia comprobar que dicha información haya sido adecuadamente puesta a disposición del usuario y, sobre todo, suficientemente explicada. Se insiste, la información que el proveedor de bienes y servicios debe suministrar a su cliente o usuario, tiene que permitir que el consumidor, aún aquél carente de idoneidad, acceda a la comprensión integral de la implementación del contrato con sus consecuencias y efectos.

7. Como se dijo, la apelante afirmó que con las pruebas aportadas en la causa se había demostrado el fiel cumplimiento de la carga legal. Sin embargo, luego de analizadas las probanzas a la luz del principio de la sana crítica que informa el artículo 386 CP., puede adelantarse que ello no fue así. Tal como señaló el anterior sentenciante y no fue objeto de crítica en concreto (fs. 213vta), en el contrato suscripto entre los justiciables no se especifica el costo o valor del roaming, indicándose solamente que las mismas se encontrarían disponibles para su consulta en el portal de internet o bien comunicándose al número *111 (ver cláusula 16 a fs. 148/48vta, reservada en sobre nro.094562 y copia a fs. 128/129). Obsérvese que allí no se detalla, al menos con carácter ejemplificativo, cuál es el costo del servicio en diversas ciudades del mundo y tampoco se arguyó que esos datos hubieran sido entregados al cliente en algún documento por separado. Por otra parte, el experto contable designado en autos no pudo constatar si los conceptos facturados se ajustan a la normativa vigente por no haberse exhibido constancias ?...respecto de tarifas de costo de minuto dictadas por la autoridad de control? (ver respuesta al punto vii a fs. 179 y contestación a las observaciones formuladas por la accionada, a fs. 189). Adicionalmente, debe resaltarse que tampoco fue fehacientemente acreditado en la causa que los costos del ?roaming? para el acceso a la red de datos hayan estado disponibles para su consulta por el actor en el portal de Internet de la accionada o incluso vía telefónica al número de atención al cliente. En este sentido, obsérvese que al no producir ninguna prueba dirigida a acreditar tales extremos, las manifestaciones efectuadas por la defendida, resultan una mera declaración unilateral de su parte, insuficiente para fundar o revertir una sentencia, ya que ni siquiera puede verificarlos la Sala en este acto, pues no reflejaría la realidad de la época de los hechos. En conclusión, a la luz de lo expuesto con anterioridad, siendo que la accionada no demostró haber cumplido en debida forma con el deber de información que la norma le imponía, corresponde desestimar su agravio.

8. Si bien lo hasta aquí expuesto resultaría suficiente para confirmar el decisorio recurrido, existe otro argumento que refuerza la justicia de la solución alcanzada. En efecto, de acuerdo a los términos del contrato (cláusula 11) y las facturas emitidas por Telecom, existía un límite para el consumo de la línea del actor fijado en la suma de \$3.000 (ver fs. 16, 19 y 24, reservadas en sobre nro. 94562 que en este acto se tienen a la vista). No se soslaya que la opción de suspender el servicio era una facultad de la demandada (según los términos de la cláusula 11 citada), pero ésta no esbozó siquiera una mínima explicación plausible sobre su comportamiento con relación a los consumos realizados en

la línea del actor. Ante el silencio seguido por la defendida al respecto, no se comprende el motivo por el cual no procedió a suspender el servicio el primer día en el cual se habría activado el roaming para el acceso de datos y, obviamente, largamente superado el límite de gasto pre-establecido y hacerlo recién al quinto día, cuando los consumos ya alcanzaban la irrisoria suma de \$53.401,94. Desde esta perspectiva, se aprecia que la actitud desplegada por la empresa de telefonía celular para relacionarse con el actor fue -como mínimo- lenta y disfuncional. El inexplicable tiempo que demoró en suspender la línea del accionante -con la consiguiente acumulación desmesurada de deuda- revela cuanto menos, desaprensión respecto de su cliente; quien reposaba en la confianza de contar con el control de Telecom para no exceder el monto acordado (el informado en las facturas) de consumo mensual. Cabe reiterar, que la accionada no esbozó ninguna explicación respecto a su proceder y cuáles fueron los motivos que hicieron que la línea recién fuera suspendida cuando el consumo del actor ya había llegado a importes de difícil cancelación para cualquier consumidor promedio. Esta práctica se aleja absolutamente de la buena fe (art. 1198 Código Civil y art. 961 C.C. y C.) que debe primar en la conducta de todo buen hombre de negocios; máxime si es especializado en la materia como acontece en el presente (arg. arts. 902 Cód. Civ. y 1725 C.C. y C.).

9. Por último, resta indicar que en autos no fue demandada la validez de la factura emitida por la accionada, sino que el objeto del presente es obtener la suspensión de los datos que ésta suministra a las bases de datos públicas y privadas, hasta tanto la Dirección General de Defensa del Consumidor de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires se pronuncie respecto a la denuncia que formulara el accionante y que se encontraba en etapa de instrucción (ver contestación de oficio de fs.152/155). Por ello, nada cabe decidir aquí sobre ese extremo. De allí que resulte irrelevante para la solución del caso si el documento comercial fue impugnado en tiempo propio o no por parte del consumidor, pues -como se dijo- resulta ajeno al objeto de la pretensión esgrimida. En consecuencia, corresponde rechazar el agravio vertido por la apelante en este sentido.

10. Por aplicación del principio de la derrota objetiva, las costas serán soportadas por la apelante en su condición de vencida (CPr. 68).

11. Como corolario de todo lo expuesto, se rechaza el recurso de apelación de fs. 219, y se confirma la decisión recurrida con costas a la vencida.

12. Notifíquese por Secretaría del Tribunal, conforme Acordadas n° 31/11 y 38/13 CSJN, y a la Fiscalía de Cámara en su despacho.

13. Oportunamente cúmplase con la publicación a la Dirección de Comunicación Pública de la CSJN, según lo dispuesto en el art. 4 de la Acordada n° 15/13 CSJN, y devuélvase al Juzgado de origen.

14. La Sra. Juez Dra. Ana I. Piaggi no interviene por hallarse en uso de licencia (Art. 109 RJN).

MATILDE E. BALLERINI MARÍA L. GÓMEZ
ALONSO DE DÍAZ CORDERO Co rrelaciones: Fernández Rosa Alba Grisel c/Veraz SA y Otros p/daños y
perjuicios - Cám. Civ. Com. Minas Paz y Trib. Mendoza - 4ª - 17/09/2013 010966E