



Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
Secretaría de Comercio Interior
Comisión Nacional de Defensa de la Competencia



EXPTE: N° S01:0353607/2009 (C. 1297) HGM/PL
BUENOS AIRES 21 MAY 2010
RESOLUCIÓN N°: 64

VISTO el Expediente N° S01:0353607/2009 del Registro del ex MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS PÚBLICAS, caratulado: "CATALINA FAJFER S/ INTERVENCIÓN DE LA CNDC (C. 1297)", y

CONSIDERANDO

Que con fecha 21 de agosto 2009 ingresó a esta Comisión Nacional de Defensa de la Competencia (en adelante "CNDC") una denuncia interpuesta por la Sra. Catalina Fajfer (en adelante "la denunciante") contra la firma TELEFÓNICA ARGENTINA S.A. (en adelante "TELEFÓNICA") y TELEFÓNICA MÓVILES ARGENTINA S.A. (en adelante "TELEFÓNICA MÓVILES") por una presunta violación a la Ley N° 25.156 de Defensa de la Competencia (en adelante "LDC").

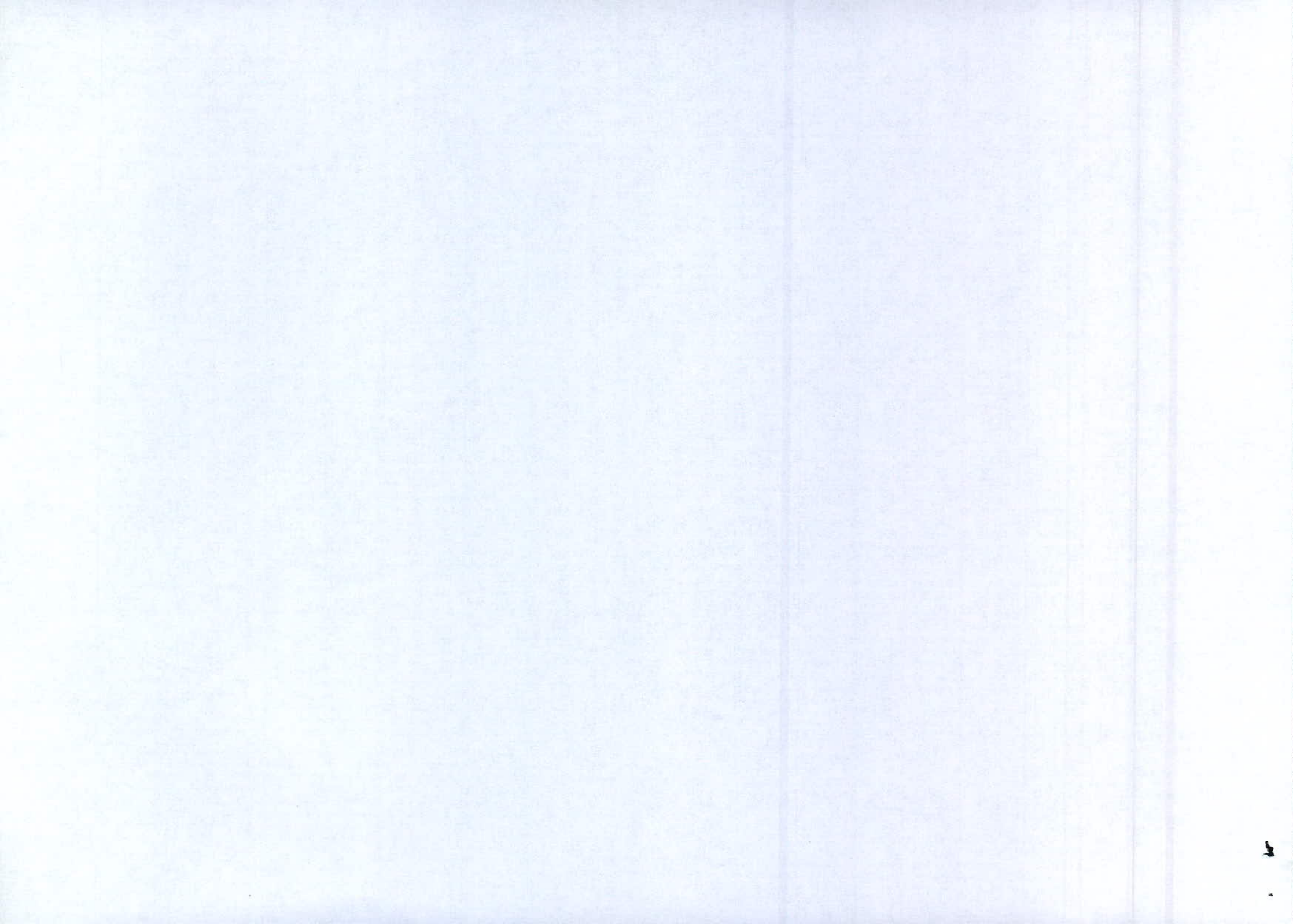
Que la denunciante manifiesta que sus problemas telefónicos comenzaron junto a los trámites de la privatización de ENTEL, momento en cual comenzara a realizar sendas denuncias y presentaciones.

Que según expresa en su libelo, los primeros años de la gestión telefónica fueron muy difíciles dado que los gastos en cartas documentos superaron el valor de las facturas, sufrió días y específicamente noches sin teléfono, padeció ofertas telefónicas falsas y engañosas que, una vez aceptadas, resultaron ser otras y, en algunas circunstancias, cuando son rechazadas, los oferentes la han agredido.

Que en ese sentido, indica la denunciante que también ha sufrido altas en servicios no solicitados o rechazados y errores de facturación o cobros indebidos, agregando la presentante que para minimizar las pérdidas y los conflictos con TELEFÓNICA debió mantener con la empresa una distancia prudencial.

Que asimismo alega en su presentación que, a partir de 2002 la situación con TELEFÓNICA se hizo más tolerable, pues su operadora de larga distancia fue TECHTEL, luego TELEMEX ARGENTINA S.A. (en adelante "TELMEX").

[Handwritten signatures and initials]





Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
Secretaría de Comercio Interior
Comisión Nacional de Defensa de la Competencia



Que de acuerdo a lo antes descripto, la presentante manifestó que ni TECHTEL ni TELMEX cometían errores en la facturación, avisaban con anticipación los pequeños aumentos tarifarios y permanentemente incorporaban nuevos beneficios al acuerdo inicial (año 2002).

Que según la denunciante, como los costos del servicios de corta distancia son bajos, cualquier error de TELEFÓNICA se compensaba con los beneficios que obtenía en larga distancia con TECHTEL y TELMEX.

Que según la denunciante, esta buena etapa le permitía hablar por teléfono una hora a Mar del Plata, Neuquén, Rosario y otros destinos del país por \$5 mas IVA, tenía su costado malo que, según indica, eran las amenazas que presuntamente le propinaba TELEFÓNICA con relación a serios problemas que padecería en caso de no unificar los servicios de corta y larga distancia.

Que seguidamente, la denunciante relata que con fecha 18 de abril de 2007 le ofrecen por teléfono la tarifa plana por llamada, siendo esta oferta rechazada. Pero, con fecha 21 de mayo del mismo año recibe una carta de felicitaciones por aceptar la promoción; advirtiéndole la presentante que luego de reclamar al 112 se le da de baja al servicio pero le manifiestan que desconocen lo que va suceder con la facturación correspondiente a los días comprendidos entre el 18/4 y el 21/5.

Que dicho esto, la denunciante indica que presentó el 22 de mayo de 2007 una nota en el Centro Comercial Telefónica de Moreno denunciando el hecho y requiriendo una restricción a las llamadas que personal de esa empresa le realiza por supuestas promociones.

Que luego de tales acontecimientos, según explica la denunciante, con fecha 24 de mayo de 2007 la firma MOVISTAR había solicitado un informe crediticio de la denunciante.

Que con posterioridad al hecho precitado, la presentante indica que el 26 de mayo -mediante una solicitud de servicio irregular y fraudulenta- TELEFÓNICA MÓVILES la hace titular del pago de facturas de un teléfono celular que no habría comprado.

Que como consecuencia de lo antes indicado, el 19 de junio de 2007 la denunciante abonó en el Centro Comercial de Telefónica de Moreno una factura con



Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
Secretaría de Comercio Interior
Comisión Nacional de Defensa de la Competencia



un aumento en términos reales del 30% en las llamadas de corta distancia.

Que además advierte que a fines de junio de 2007 recibe una carta de bienvenida por la compra de un celular de MOVISTAR y facturas de pago, añadiendo que al no existir ninguna posibilidad de que su documento de identidad haya sido utilizado en esa operación, concurre a la Delegación La Plata de la Comisión Nacional de Comunicaciones para presentar su caso sobre la *Tarifa Plana* por llamada, así como también para consultar sobre las condiciones abusivas y arbitrarias que esa empresa le impone.

Que con relación a lo antes mencionado, indica que realizó presentaciones ante la Comisión Nacional de Comunicaciones, Defensa del Consumidor y el Defensor del Pueblo de la Nación.

Que la denunciante expresa que, la falta de registros visibles, de normas y reglamentaciones adecuadas, la complejidad de la operatoria, la existencia de personal altamente capacitado en condiciones de burlar a los clientes y eludir los controles del Estado, las denunciadas ocasionan daños y perjuicios a los clientes.

Que sobre los aspectos antes indicados la denunciante manifiesta que si bien en un sistema empresario no se pueden prevenir todos los riesgos, deberían prevenirse al menos los más visibles.

Que en este sentido, agrega que frente a TELEFÓNICA, el cliente se encuentra totalmente indefenso dado que el Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico y la Ley de Defensa del Consumidor son, de acuerdo a lo manifestado en la denuncia, una linda "Declaración de Deseos", existiendo todo un espacio donde el Estado es un testigo silencioso e inoperante.

Que por otra parte indica que, si bien todos somos iguales ante la ley, cuando se observa como una empresa procede contra las libertades y los derechos de sus clientes, se comprende que la desigualdad es muy grande.

Que por último, la denunciante detalla cada una de las denuncias y perjuicios que habría padecido como consecuencia de todos los reclamos efectuados.

Que de conformidad con lo establecido en los artículos 24 y 28 de la LDC y 175 y 176 del CPPN, con fecha 13 de octubre de 2009, esta CNDC dispuso citar la Señora Catalina Fajfer a fin de que ratificara la presentación efectuada, y adecuara su

[Handwritten signatures and initials]



Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
Secretaría de Comercio Interior
Comisión Nacional de Defensa de la Competencia



denuncia a lo prescrito por la LDC; fijándose audiencia para el día 29 de octubre de 2009.

Que en la audiencia celebrada en la fecha fijada, conforme surge de la constancia obrante a fs. 99/101, la denunciante ratificó la presentación y manifestó con respecto a la conducta denunciada que "...el día 18 de abril de 2007 me llaman por teléfono y me ofrecen una tarifa plana por llamada que rechacé y el oferente me pregunta los motivos, a lo que respondí que no quiero pagar 15 centavos para que me atienda un contestador, que la empresa siempre me generó problemas y desconfío de la misma. Frente a ello el oferente me agrade y yo le respondo que no acepto ningún maltrato, finalizando ahí la conversación. Luego, el 21 de mayo me mandan una carta en donde me felicitan por haber aceptado esa tarifa plana por llamada. Luego de ello, llamé al 112 reclamando que no había aceptado ese servicio y me dicen que ese día me lo dan de baja, pero no saben que va a pasar con el período 18 de abril al 21 de mayo toda vez que hay una grabación que contenía la prueba de la aceptación. Personalmente se la pido y el empleado de la empresa de telefonía me indica que debía solicitarla a la Comisión, sin indicar a cuál, suponiendo que era la CNC. Sin embargo, mi problema no era sólo ese sino que previo a ello yo tenía el servicio de larga distancia con TELMEX (antes TECHTEL). Al tener el servicio previamente citado, la gente de TELEFÓNICA me llamaba amenazándome con serios problemas para que me pase a su servicio y cuando yo me comunicaba con TELEFÓNICA para advertirles que me estaban amenazando, ello lo desconocían y manifestaban que no era su personal, sino que era cualquiera. Entonces, el 22 de mayo presenté una nota en TELEFÓNICA, les manifesté mi problema y les pedí que no me llamen más para promocionar sus productos. Pero aún así, el 19 de junio pagué en TELEFÓNICA de Moreno la factura que contenía un aumento en las llamadas locales por la instrumentación de la tarifa plana por llamada. Ahora bien, el 28 de junio me llega una carta de bienvenida por la compra de un teléfono celular de MOVISTAR con la factura para pagar y entonces cuando yo les digo que yo no lo compré y que no existe ninguna posibilidad de que mis documentos hayan sido utilizados en esa operación, pero para la empresa si yo quería dar la baja de ese celular debía pagar las facturas y una suma indemnizatoria por rescisión contractual o, en su defecto, firmar pericias, entregar el

N
ps
A
A



Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
Secretaría de Comercio Interior
Comisión Nacional de Defensa de la Competencia

documento y esperar la decisión final que nunca me la dieron, debiendo recurrir a los organismos de contralor. Es decir, nada podía haber sido usado para comprar el celular. Ahí comencé a hacer una serie de reclamos a la CNC, el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN, DEFENSA DEL CONSUMIDOR DE MORENO, FISCALÍA 11 DE MORENO, entre otras dependencias. Pero el problema más grave fue cuando en los TRIBUNALES DE MERCEDES obtuve la documentación de esa operación de venta donde 48 horas después de haber hecho una denuncia por escrito en TELEFÓNICA, la firma MOVISTAR pide un informe crediticio sobre mí persona y, a las 96 horas, se hace una venta de un celular donde no ajusta esa operación a ningún principio administrativo ni legal, la firma es falsa, la letra no corresponde a la mía y el documento jamás lo pudo tener el vendedor..."

Que en atención a lo expuesto y sentado sucintamente el estado procesal de las actuaciones esta CNDC debe resolver en consonancia con lo dispuesto por el art. 29 de la LDC la pertinencia de la denuncia, previo a correr traslado en los términos del artículo precitado.

Que en tal sentido, del análisis de las constancias obrantes en las presentes actuaciones, se advierte la existencia de un conflicto que resulta ajeno a la normativa del Derecho de Defensa de la Competencia.

Que esta Comisión Nacional ha sostenido en reiteradas oportunidades que para que los hechos objeto de una denuncia sean susceptibles de encuadrar en la LDC, estos deben constituir una restricción, distorsión o limitación de la competencia, o un abuso de posición dominante que, además pueda afectar el interés económico general.

Que esta relación de causalidad entre conducta y posibilidad de afectación al interés económico general debe configurarse al momento de la tipificación de los ilícitos previstos en la mencionada LDC.

Que considerar tan sólo que una conducta es restrictiva no satisface las exigencias de la Ley atento a que esta debe, además, aunque sea potencialmente, representar un perjuicio al interés económico general.

Que en este sentido, de lo señalado precedentemente surge claramente que, a los efectos de la Ley aplicable en las presentes actuaciones, deviene

X

[Firmas manuscritas]



*Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
Secretaría de Comercio Interior
Comisión Nacional de Defensa de la Competencia*

improcedente el tratamiento de hechos que impliquen agravios a intereses o derechos particulares, por relevantes que ellos sean¹.

Que además, del análisis de las constancias obrantes en la presentes actuaciones surge la existencia de un conflicto que resulta ajeno a la normativa de la Defensa de la Competencia, y a la competencia que la misma atribuye a este organismo².

Que en efecto, la denunciante le imputa TELEFÓNICA y a TELEFÓNICA MÓVILES una serie de reclamos cuya naturaleza no pueden ser analizados por esta CNDC toda vez que de la competencia que la Ley N° 25.156 le atribuye no se desprende el análisis de este tipo de conflictos que el legislador ha regulado en otra normativa.

Que tales circunstancias, y los elementos agregados en el expediente, no permiten establecer la existencia de un perjuicio al interés económico general ya que la versión brindada por el denunciante permite afirmar que el origen de la presente denuncia se halla en un conflicto cuyo objeto no puede ser analizado por este organismo dada su incompetencia.

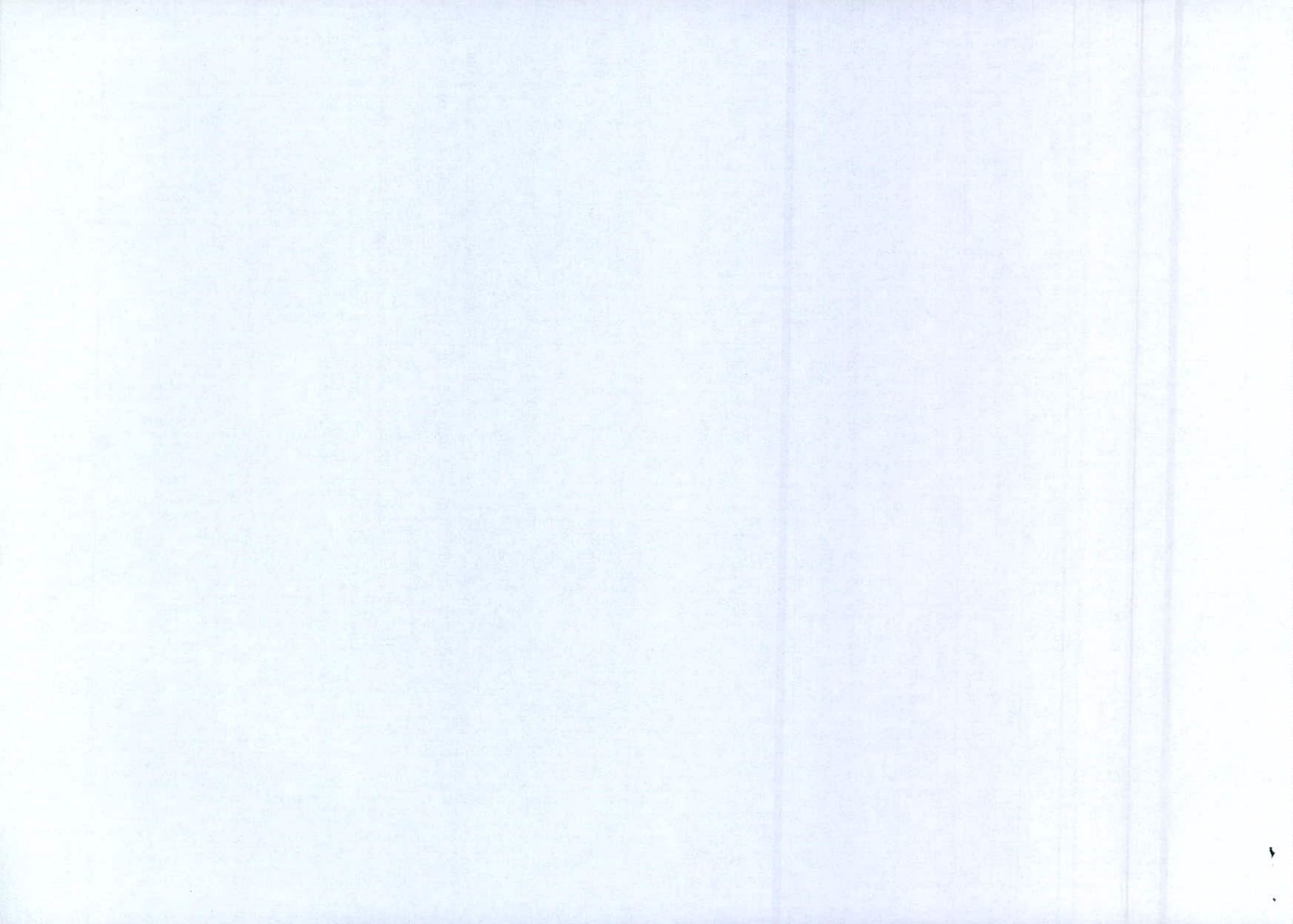
Que es necesario advertir que la competencia de esta Comisión Nacional reside en una intervención destinada a mantener condiciones de sana competencia en el mercado, no habiéndose detectado a partir de los hechos narrados en la denuncia una afectación al bien jurídico protegido por el LDC.

Que en virtud de lo mencionado precedentemente, corresponde que esta CNDC ordene sin más trámite el archivo de las actuaciones por las razones expuestas en la presente resolución

Que esta Comisión Nacional de Defensa de la Competencia se encuentra facultada para el dictado de la presente de conformidad a lo dispuesto en los artículos 28, 56 y 58 de LDC, 175, 176 y 195 del CPPN.

¹ Expte. N° 064-000846/98 caratulado "REMISE FIRST S.R.L TURISMO TRAVEL CAR Y OTRO S/ INFRACCIÓN LEY N° 22.262 (C. 454)".

² Expediente S01:0147607/2006 caratulado "CAMARA DE CABLEOPERADORES INDEPENDIENTES S/ SOLICITUD DE INTERVENCION CNDC (C 1123)".





Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
Secretaría de Comercio Interior
Comisión Nacional de Defensa de la Competencia



Por ello,

LA COMISIÓN NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
RESUELVE:

ARTICULO 1°.- Ordénese el archivo de las actuaciones que tramitan en el Expediente N° S01:0353607/2009, caratulado "CATALINA FAJFER S/ SOLICITUD DE INTERVENCIÓN DE LA CNDC (C. 1297)", del Registro del MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS PÚBLICAS, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 28 y 56 de la Ley 25.156, 175, 176 y 195 CPPN.

ARTICULO 2°.- Extraer copia de la presente, certificarla por Secretaria Letrada y reservarla para ser notificada oportunamente toda vez que la denunciante constituyó domicilio en los estrados de esta Comisión Nacional de Defensa de la Competencia.

ARTÍCULO 3°.- Extraer copia de la denuncia con su ratificación y, previa certificación por Secretaría Letrada de esta Comisión Nacional de Defensa de la Competencia, remitirla a la Subsecretaria de Defensa del Consumidor.

N
J

HUMBERTO GUARDIA MENDONCA
VICEPRESIDENTE 1°
COMISIÓN NACIONAL DE DEFENSA
DE LA COMPETENCIA

[Signature]
Lic. FABIAN M. PETTIGREW
VOCAL
COMISION NACIONAL DE DEFENSA
DE LA COMPETENCIA

[Signature]
DIEGO PABLO POVOLO
VOCAL
COMISION NACIONAL DE DEFENSA
DE LA COMPETENCIA

El señor presidente Dr. Ricardo Napolitano no suscribe la presente por encontrarse en uso de licencia.

[Signature]
Dra. MARIA VICTORIA DIAZ VERA
SECRETARIA LETRADA
COMISION NACIONAL DE
DEFENSA DE LA COMPETENCIA

