



ABUSO. PERCIBÍA “GESTIÓN DE COBRANZA” POR MORA EN EL PAGO DEL SERVICIO

Sanción “disuasiva” para empresa de telefonía móvil

Condenan a AMX Argentina-Claro a indemnizar a un cliente por incluirle un concepto que no estaba contemplado en el contrato sino en la factura. Aplican la Ley de Defensa del Consumidor

Después de considerar que el cargo “por gestión de cobranza” que la empresa de telefonía celular percibe por cada día de demora en el pago sólo está informado en las facturas y no en el contrato celebrado con el cliente, a la vez que -según la pericia contable rendida- en tres años recaudó casi 280 millones de pesos por tal concepto, la **Cámara 6ª Civil y Comercial de Córdoba dispuso que AMX Argentina SA -Claro-** pague al abogado accionante 280 mil pesos por el rubro daño punitivo contemplado en el artículo 52 de la Ley de Defensa al Consumidor (LDC).

Si bien la demandada sólo cobró al profesional reclamante 58 pesos por dicho recargo, la multa impuesta fue cuantificada en la suma antedicha teniendo en cuenta que se trata de una penalidad tendiente a “disuadir” a la empresa para que no cometa más tal conducta “reprochable” y, al mismo tiempo, se valoró que Claro “obtuvo beneficios con el cobro injustificado de este ítem, sin acreditar razón justificada alguna, en detrimento del propio accionante, perjuicio que se extendió al resto de los usuarios que se encontraban en la misma situación”.

El juzgado de origen desestimó el reclamo por 58 pesos formulado por



ARCHIVO

el letrado demandante, así como también el daño punitivo, lo que motivó la apelación del usuario del servicio de telefonía celular quien, previo al juicio, ya había efectuado reiteradas denuncias ante los organismos de defensa del consumidor, sin resultado positivo.

La mencionada Cámara, integrada por **Alberto Zarza -autor del voto-, Walter Adrián Simes y Silvia Palacio de Caeiro,** hizo lugar a la apelación y condenó a AMX Argentina a abonar los montos antes detallados al determinar que “la conducta de la demandada justifica sobradamente la imposición de la aludida sanción ejemplificadora, ante la gravedad de la falta”.

En sus fundamentos, el fallo estimó que aunque en las facturas obra escri-

to que “el cargo por gestión de cobranza se aplicará en forma automática a partir del séptimo día de mora”, esta leyenda “carece de entidad suficiente para cumplir con el deber constitucional (artículo 42 Constitución Nacional) y legal (artículo 4 de la LDC), de suministrar información ‘adecuada, veraz, cierta, clara y detallada’ al consumidor, máxime atento tratarse de una modificación unilateral de la demandada”.

Al respecto, el tribunal de alzada entendió que “la inclusión de cargos en la factura y su consecuente cobro no resulta información adecuada en los términos de la LDC, por el contrario implica una transgresión al deber de información y una práctica que no se encuentra reñida con la buena fe que debe primar en los contratos (artículo 1198 del Código Civil)”.

Además, dado que el perito oficial informó que los reclamos de los usuarios, como los que realizó el accionante en forma reiterada antes del juicio, “se dejan registrado en la cuenta del cliente no iniciando ningún circuito interno para brindar respuesta a los mismos, ya que son a los fines estadísticos”, el decisorio remarcó que ello revela “una notoria desatención a los reclamos y gestiones realizadas por la actora lo cual configura un incumplimiento contractual que debe ser sancionado a los fines de evitar este tipo de conductas desaprensivas e indiferentes frente a los derechos de los consumidores”.