



Defensa del Consumidor en los Servicios de Comunicaciones

*Jornada Anual de Regulación de
Servicios de Comunicaciones*

28 de noviembre de 2023

Dra. Stefanía Sorribas

GUÍA DE LA PRESENTACIÓN

1. Introducción.
2. Competencia de URSEC.
3. Conceptos básicos Ley 17.250.
4. Vigencia Trámite en Línea: Reclamo de los consumidores de servicios de telecomunicaciones y postales.
5. Requisitos para efectuar el Trámite en Línea.
6. Beneficios del Trámite en Línea.
7. Audiencia administrativa.
8. Audiencia Sin Acuerdo.
9. Alternativas al Trámite en Línea.
10. Estadísticas.

1. INTRODUCCIÓN

“Lo que se ha constatado en el mundo es que en el ejercicio abusivo de la libertad de contratar apareció el germen de destrucción de esta misma teoría, que hace imprescindible las limitaciones de esta libertad como única forma de tutelarla...”.

Gustavo Ordoqui Castilla

“El Derecho y el proceso no pueden quedar ajenos a su consideración y resolución. Porque, como dice el filósofo Legaz y Lacambra, el Derecho “o sirve para la vida o no sirve para nada”. Y el proceso – instrumento para hacer efectiva la vigencia del orden jurídico-importa la realización del Derecho”.

Enrique Véscovi

2. COMPETENCIA DE URSEC

- Art. 73 lit. S) Ley 17.296: Confiere a URSEC la potestad de ejercer las atribuciones conferidas por la Ley 17.250.
- Competencia subsidiaria: Art. 40 Ley 17.250 y art. 70 Ley 17.296.

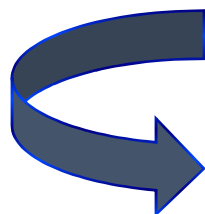
- ✓ Telecomunicaciones
- ✓ Postales

3. CONCEPTOS BÁSICOS LEY 17.250

- Ley de orden público. Art. 1.
- Concepto de consumidor: Art. 2.
 - ✓ persona física o jurídica
 - ✓ adquiere o utiliza productos o servicios
 - ✓ como destinatario final
- Concepto de relación de consumo. Art. 4.
 - ✓ Un abogado compra un equipo y realiza un contrato de servicio, en ambos documentos (factura y contrato) figura su RUT, lo compró para el ejercicio de su profesión ... ES CONSUMIDOR?
 - ✓ Una persona compra un equipo para revender ... ES CONSUMIDOR?
 - ✓ Una persona contrata un servicio de telefonía móvil y de regalo le dan un equipo, luego reclama por inconvenientes con el equipo... HAY RELACION DE CONSUMO? URSEC TIENE COMPETENCIA?

3. CONCEPTOS BÁSICOS LEY 17.250

- El reclamante siempre debe ser el CONSUMIDOR (chequear para ello titular de la factura, contrato, etc.).
- Si el reclamo lo hace una empresa, asegurarse desde el inicio del trámite que es consumidor.



Pidiendo carta de RUT (formulario DGI 6361) surge su giro y por ende cotejando con factura/contrato objeto de reclamo, se deduce si compró para utilizarlo como destinatario final y por ende si es consumidor.



IMPORTANTE PARA DÍA DE LA AUDIENCIA

4. VIGENCIA TRÁMITE EN LÍNEA: RECLAMO DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y POSTALES

Nuevo proceso de reclamación en materia de relaciones de consumo de servicios de comunicaciones

21/01/2021



Compartir

La tramitación de reclamos de consumidores de servicios de telecomunicaciones y postales ahora puede hacerse 100% en línea y prevé la posibilidad de una audiencia de conciliación -virtual o presencial- entre consumidores y proveedores de servicios lo que permitirá optimizar los plazos de respuesta.



5. REQUISITOS PARA EFECTUAR EL TRÁMITE EN LÍNEA

- <https://www.gub.uy/tramites/reclamo-consumidores-servicios-telecomunicaciones-postales>
- Disponer de correo electrónico.
- Titular del reclamo.
- Dificultades de que no reclame el titular: en nombre de, empresa.

6. BENEFICIOS DEL TRÁMITE EN LÍNEA

- Engorroso
- Celeridad:
 - ✓ Automatismo
 - ✓ Audiencia celebrada conforme plazo legal
 - ✓ Ausencia de presencialidad
- Fiscalización
- Efectivización der. básico del consumidor de acceso a organismos judiciales y administrativos mediante procedimientos ágiles y eficaces (art. 6 lit. G) Ley 17.250).



Plazo de caducidad art. 5 Ley 18.507

7. AUDIENCIA ADMINISTRATIVA

- Art. 42 lit. F): *“Citar a los proveedores a solicitud del o de los consumidores afectados, a una audiencia administrativa que tendrá por finalidad tentar el acuerdo entre las partes. Sin perjuicio de ello, en general, podrá auspiciar mecanismos de conciliación y mediación para la solución de los conflictos que se planteen entre los particulares en relación a los temas de su competencia ...”*.
- Celebración de la audiencia. Art. 13 Dec. 244/000.

8. AUDIENCIA SIN ACUERDO

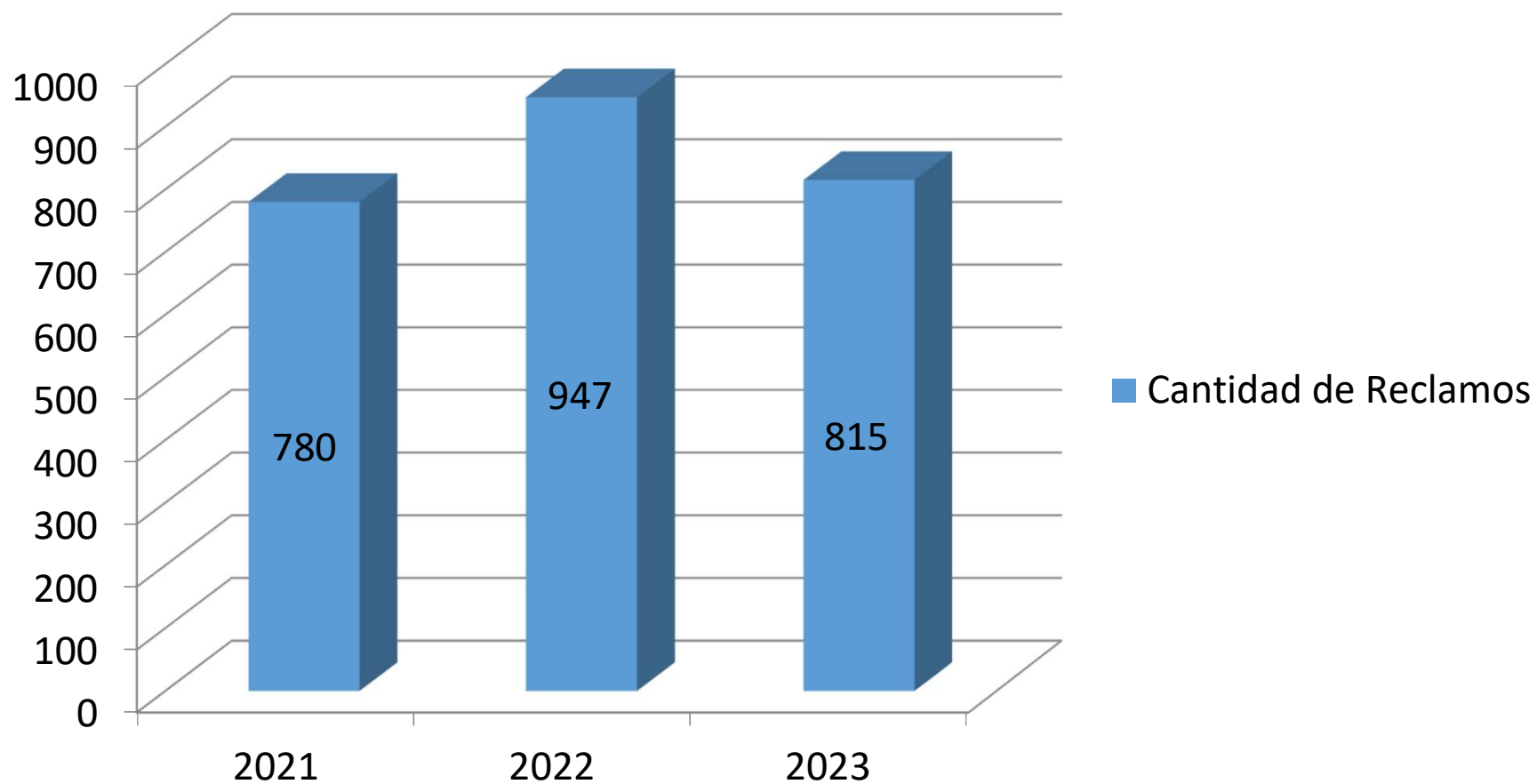
- Informar al consumidor que tiene a disposición procedimiento Ley 18.507:
 - Competencia: Juzgado de Paz.
 - Monto total reclamado máximo: 100 UR (valor UR noviembre \$ 1.629,65).
 - El consumidor no requiere asistencia letrada.
 - Plazo para poder reclamar por esta vía: 1 año a contar desde el acto, hecho u omisión que la fundamente.
 - Con la solicitud de audiencia debe reponer un timbre equivalente a un 1% del monto reclamado.
 - Sentencia no apelable.

9. ALTERNATIVAS AL TRÁMITE EN LÍNEA

- Servicios Postales: Resolución URSEC N° 185/2016: Reglamento de “Normas Operativas para el Procedimiento de Reclamaciones e Indemnizaciones”.
- Homologación acuerdo de partes. Art. 12 in fine Dec. 244/000.

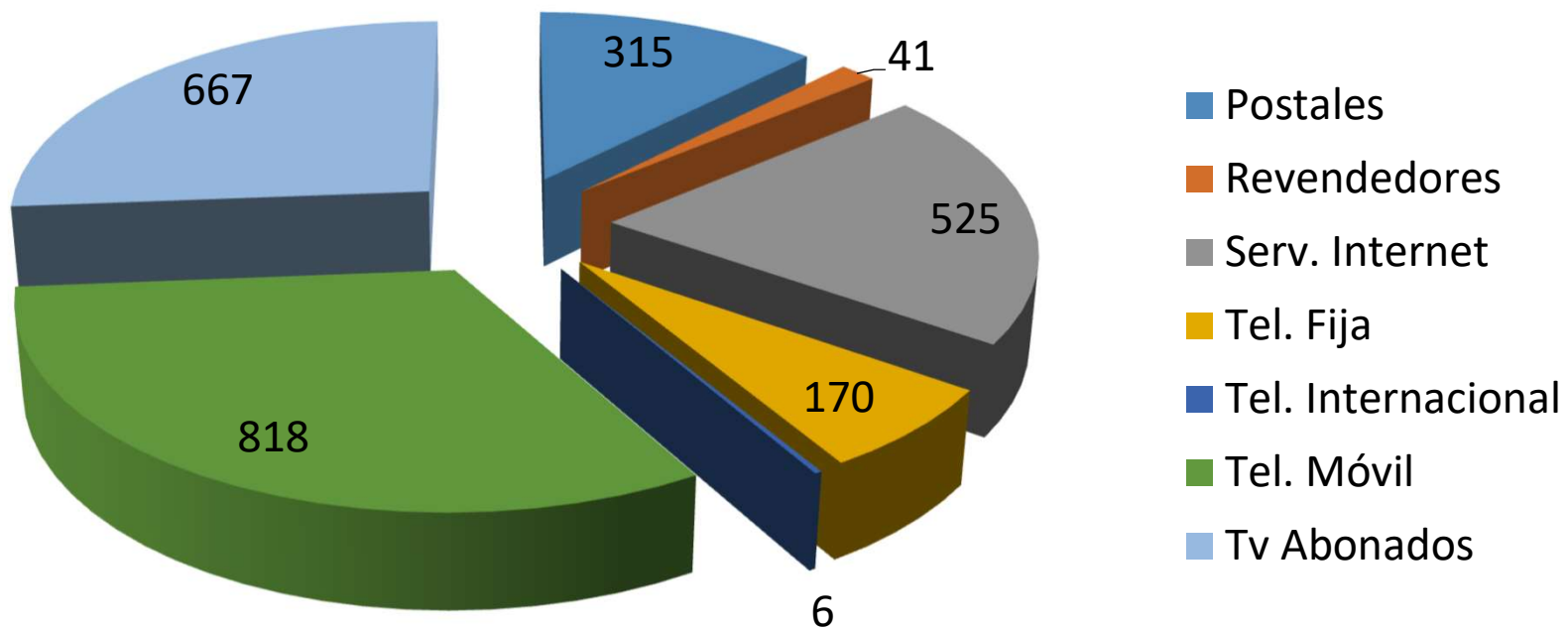
10. ESTADÍSTICAS

Cantidad de Reclamos



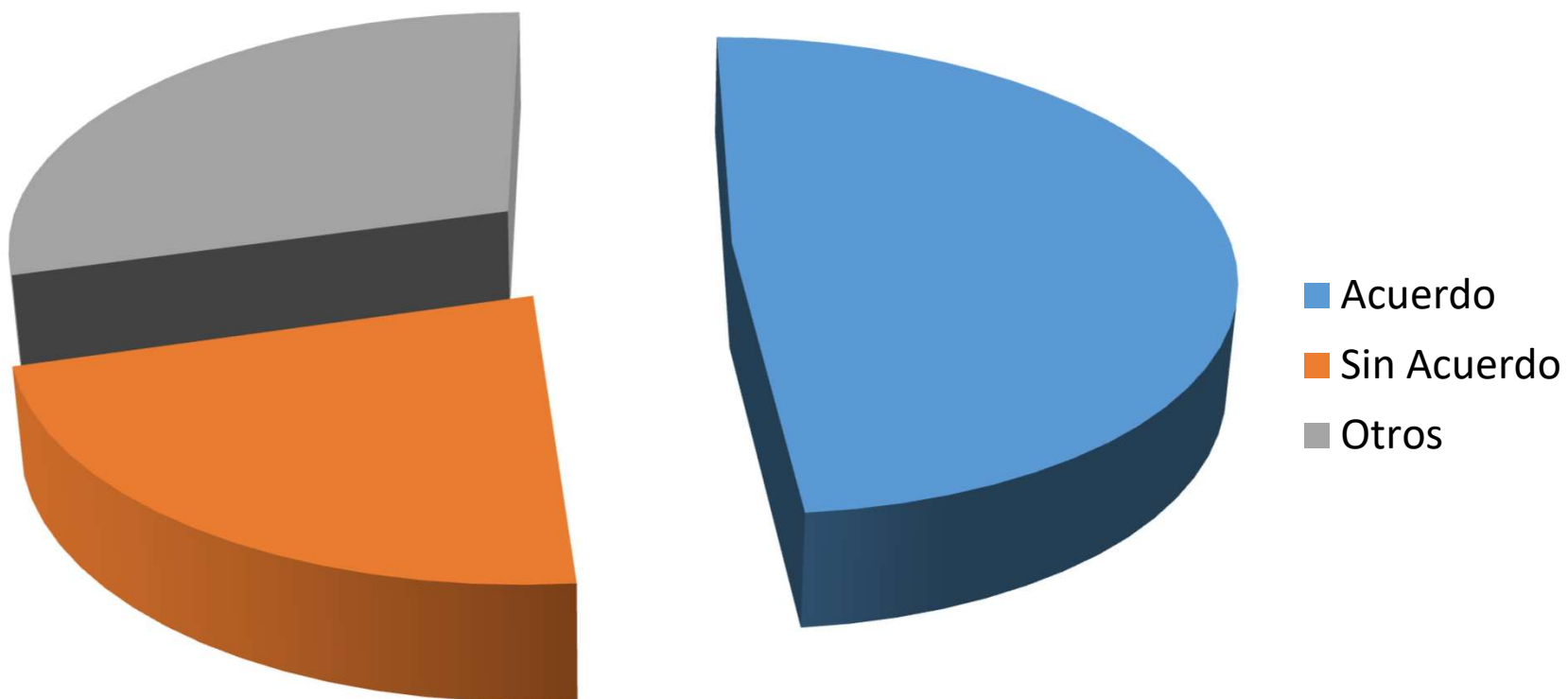
10. ESTADÍSTICAS

Tipo de Reclamo



10. ESTADÍSTICAS

Resultado de las Audiencias





GRACIAS!!

Dra. Stefanía Sorribas
ssorribas@urces.gub.uy