

Voces: DERECHOS DEL CONSUMIDOR-SERVICIOS PUBLICOS-CORREOS Y TELECOMUNICACIONES

Título: La defensa del consumidor de servicios domiciliarios - Nota a Fallo

Autor: Weinberg de Roca, Inés M.

Fecha: 1-ene-2000

Cita: MJ-DOC-1330-AR | MJD1330

Producto: MJ

Sumario:

I. LOS CASOS ANOTADOS. - II. LA CARGA DE LA PRUEBA. - III. CONCLUSIONES.

I

Los casos anotados

En dos casos comentados la Cámara Federal en lo Civil y Comercial hizo lugar a demandas contra empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios invirtiendo la carga de la prueba.

En el primer caso anotado, una sobrecarga de tensión en la energía eléctrica suministrada en el domicilio de la actora, averió artefactos electrodomésticos. El tribunal condenó a la demandada a indemnizar el perjuicio sufrido aplicando una visión solidarista de la carga de la prueba, pues la concesionaria del servicio público no acreditó que la instalación de elementos de protección por los damnificados hubiera evitado el daño o que éste se produjera debido a defectos en la instalación eléctrica en la casa.

En el segundo caso, el tribunal revocó la sentencia de primera instancia e hizo lugar parcialmente a la demanda contra la empresa telefónica por sobrefacturación y reintegro de las sumas abonadas en demasía. Si bien el juez de primera instancia consideró que la utilización de la línea telefónica en forma intensa por los hijos y niñera con acceso a la línea era posible, el tribunal de segunda instancia meritó el hecho de que el actor hubiera informado a la demandada que durante las vacaciones estivales el domicilio se encontraría cerrado y deshabitado. Y si bien la demandada realizó algún control, éste no pudo ser fiscalizado por el actor ni por el perito ingeniero designado por el juzgado. La prestadora del servicio público realizó mediciones en forma unilateral y el consumidor se encontró inerte ante la falta de acceso al lugar ya que el servicio de facturación detallada se implementó con posterioridad. Por ello consideró inadecuado exigir exclusivamente al usuario la prueba negativa de la falta de utilización del servicio.

II

La carga de la prueba

La evolución del derecho del consumidor en América Latina, que se consolidó en Europa en los años 70, no se desarrolló en nuestra región hasta una década después. El Derecho del Consumo o la Defensa del consumidor se ha desarrollado a partir de la reforma constitucional de 1994 con la inclusión del art. 42 y de la aplicación de la ley 24.240 [EDLA, 1993-B-1278][1]. A ello hay que agregar las consecuencias de las privatizaciones en áreas de servicios públicos que resultaron en una regulación específica en el capítulo VI de la ley. La ley 24.240 en el art. 25 sin embargo establece su carácter supletorio, pues se aplicará la legislación específica para cada sector.

La protección de la ley 24.240, que es de orden público, establece pues un piso mínimo que reconoce la propia normativa de cada servicio[2]. De otro modo, como dice FARINA[3] se dejaría a los consumidores sin la tutela básica de base constitucional.

Con relación al primer caso, el art. 5º de la ley 24.240 establece que el servicio debe ser prestado en forma tal que, utilizado en condiciones normales, no presente peligro y al decir de LÓPEZ CABANA[4] resulta de suma utilidad para analizar el régimen de la responsabilidad civil[5]. Al decir de este autor se trata de una obligación de resultado cuyo incumplimiento trae aparejada la responsabilidad objetiva del prestador del servicio[6].

El mismo tribunal de apelaciones había ya decidido en 1994 que la responsabilidad de la prestataria del servicio eléctrico no recae sólo en su actividad y cometido, y que la obligación

de supervisión resulta inherente a esta actividad y exige ejercer una razonable vigilancia de las condiciones en que el servicio se proporciona, para evitar sus consecuencias dañosas[7].

Al hacer lugar a la demanda, el tribunal entendió que el servicio había sido utilizado según el texto legal en condiciones previsibles o normales de uso, pues el daño no fue consecuencia del hecho del usuario[8].

Asimismo, el art.28 de la ley 24.240 dispone que los usuarios de servicios públicos domiciliarios que requieran instalaciones específicas, deben ser convenientemente informados sobre las condiciones de seguridad de las instalaciones y de los artefactos. Ante la ausencia de esta información en el caso comentado, parece equitativo que la empresa responda por los perjuicios ocasionados por la sobrecarga de electricidad.

Con relación al segundo caso, si bien la reglamentación del decreto 1798/94 [EDLA, 1994-B-1666], establece que las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios deberán entregar a requerimiento de los usuarios factura detallada del servicio prestado, el caso anotado es de fecha anterior a su entrada en vigencia, pues se cuestionan períodos comprendidos entre 1990 y julio de 1994.

III

Conclusiones

En las dos encomiables sentencias, el tribunal ha tenido en cuenta la situación de desequilibrio entre las partes y ejercido la función de la carga probatoria dinámica[9] en ambos.

La materia de la responsabilidad por el producto y la protección del consumidor ha crecido enormemente en las últimas décadas[10] y la Constitución, en su art. 42, dispone que los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno[11].

La doctrina de las cargas probatorias dinámicas nació como paliativo para aligerar la ímproba tarea de producir pruebas diabólicas que, en ciertos supuestos, se hacía recaer, sin

miramientos, sobre las espaldas de algunas de las partes por malentender las tradicionales y sacrosantas reglas apriorísticas de distribución de la carga de la prueba[12].

[1] MOSSET ITURRASPE, JORGE, Defensa del consumidor. Ley 24.240 (modif. por leyes 24.568, 24.787 y 24.999), Rubinzal-Culzoni, 1998, pág. 10.

[2] MOSSET ITURRASPE, JORGE, ob. cit., pág. 53.[3] FARINA, JUAN M., Defensa del consumidor y del usuario, comentario exegético de la ley 24.240 y del decreto reglamentario 1798/94, Astrea, 1995, pág. 218.

[4] LÓPEZ CABANA, ROBERTO, Responsabilidad civil por productos defectuosos en el Mercosur, Revista de responsabilidad civil y seguros, La Ley, año 1, 1999, pág. 24 y ss.

[5] PICASSO, SEBASTIÁN y WAJNTRAUB, JAVIER H., Responsabilidad de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, JA, 1997-I-812 y ss. explican que la doctrina acerca de la interpretación del art. 5° oscila entre los que consideran que se trata de una tutela preventiva del consumidor y los que piensan que consagra una verdadera obligación de seguridad cuyo incumplimiento trae aparejada la responsabilidad objetiva. Sobre el tema asimismo DÉBORA BURGOS y MERCEDES MARCHAND, Responsabilidad de las empresas prestadoras de servicios públicos, JA, 1997-I-757 y ss.

[6] LÓPEZ CABANA, ROBERTO M., Derecho del consumidor, Nº 5, 1994. Acerca de las cláusulas abusivas ver STIGLITZ, RUBÉN S., Contrato de consumo y cláusulas abusivas, JA, 1997-II-881 y ss., trabajo en que realiza un exhaustivo estudio del derecho comparado.

[7] CNCiv. y Com. Fed., sala II, 1/7/94, Datillo, María c. Segba, S.A.; LL, 1995-D-833, fallo citado por FRANCISO J. VARDE, Protección y defensa de los usuarios y consumidores, JA, 1998-III-1202 y ss.

[8] Con relación a la determinación si la obligación impuesta por la norma protege a los consumidores contra el daño patrimonial y moral, o solamente protege contra el daño que recaiga sobre la salud o la integridad física de los consumidores o usuarios, VER PICASSO, SEBASTIÁN Y WAJNTRAUB, Responsabilidad de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, JA, 1997-I-817, inclinándose los autores por la protección amplia.

[9] PEYRANO, JORGE W., Nuevos lineamientos de las cargas probatorias dinámicas, ED, 153-968 y ss. Ver también ROBERTO A. VÁZQUEZ FERREYRA y OSCAR EDUARDO ROMERA, Defensa del consumidor: sobrefacturación telefónica y carga probatoria en un fallo trascendente, JA, 1995-II-178 y ss.

[10] JUENGER, FRIEDRICH K., Derecho conflictual americano en materia de responsabilidad por el producto, Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, 1986/7, vol. 2, pág. 193.

[11] La sobrefacturación telefónica ha sido materia del fallo de la CNCiv. y Com.Fed., sala I, junio 10 de 1997, Ruiz, Mercedes A. c. Telecom Arg. Stet France, LL, fallo 96.637. A. PAOLA CABEZAS CESCATO, Acerca del art. 42 de la Constitucional Nacional, comentando un fallo de la Cámara Federal en lo Contenciosoadministrativo, sala IV, febrero 23-1999, LL, 1999-E-211 y ss.

[12] PEYRANO, JORGE W., Carga de la prueba. Actualidad. Dos nuevos conceptos de la imposición procesal y de la sujeción procesal, JA, 1992-IV-744, citado por ROBERTO A. VÁZQUEZ FERREYRA y OSCAR EDUARDO ROMERA, Defensa del consumidor: sobrefacturación telefónica y carga probatoria en un fallo trascendente, JA, 1995-II-179.