



URSEC
Unidad Reguladora
de Servicios de
Comunicaciones

UNIDAD REGULADORA DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES

Exp. 2003/1/1010.

Montevideo, 7 de abril de 2005.-

RESOLUCIÓN 115 ACTA 009

VISTO: La denuncia formulada por la señora TERESA ACOSTA, ante el Área de Defensa del Consumidor, contra “BERSABEL S.A.”, ya que el mismo le reclama pago de decodificador roto y cobro de cuotas, considerándolo abusivo con el cliente.-

RESULTANDO: Que la Empresa mencionada, presta a la denunciante, el servicio de Televisión para Abonados, por el Sistema Cable, en el domicilio sito en Calle Benito Riquet No. 922 de Montevideo.-

CONSIDERANDO: I) Que la denunciante, el día 21 de mayo 2003, avisa a la Empresa que no le funciona el cable (tintineaba), viene un técnico y avisa que le falta un precinto al decodificador y que le quieren cobrar \$ 2.700,00 por la rotura del mismo.-

II) Que el Área de Defensa del Consumidor, remite al Regulador estas actuaciones, para que entienda en el mismo, con constancia de ingreso el 10/7/03.-

III) Que conferida vista a “BERSABEL S.A.”, la misma formula descargos y establece lo siguiente: a.) con fecha 21 de mayo 2003, la Sra Acosta se comunica con la empresa para solicitar un servicio técnico por no poseer señal su servicio; b.) El día 22 de ese mismo mes, el Técnico se presenta en su domicilio y verifica que el decodificador se encontraba “abierto”, por lo cual, se le informa al cliente sobre su responsabilidad ante el uso y cuidado del equipo, así como también el costo que debería abonar a la empresa por el mismo; c.) En fecha 29 de mayo 2003 la Sra. Acosta se presenta en nuestras oficinas con el equipo decodificador y el Departamento Técnico comprueba lo expuesto por el personal técnico que concurrió a su domicilio, confirmando que se encontraba violentado el correspondientes precinto de seguridad, habiendo dejado de funcionar por las alteraciones causadas en su interior; d.) La cláusula del contrato de suscripción que el cliente mantiene con Bersabel S.A, en su numeral “8” establece: - Préstamo de uso – Salvo que por otro contrato se pacte lo contrario, la totalidad de los materiales y aparatos que la empresa hace entrega al usuario, es en calidad de comodato, por ende el usuario deberá usar cuidadosamente de los mismos respondiendo por cualquier desperfecto o rotura que estos experimenten aún ante el caso de caso fortuito o fuerza mayor;

e.) En consecuencia, la Sra. Acosta deberá dar cumplimiento a la obligación y responsabilidad que emana del contrato de suscripción, restituyendo a la empresa el costo de la rotura causada en el decodificador por \$ 2.750,00 – Iva incluido, así como también cancelar los adeudos vencidos por concepto de abono mensual, correspondiente a los meses de julio y agosto del corriente, cuyo monto es de \$1002,00; y f.) La empresa ofrece a la Sra. Acosta la posibilidad de pagar los valores mencionados en 10 cuotas mensuales sin intereses, para lo cual deberá concurrir a nuestras oficinas a efectos de formalizar el convenio de pago.-

III) Conferida vista de estas manifestaciones a la Sra. Acosta, la misma reitera los conceptos de la denuncia, que la Inspección Técnica en la Empresa la realizan fuera de su vista y surgen reparos a los desperfectos comprobados. Además entiende que no es justo, que le cobren los servicios de los meses de julio y agosto, “cuando no tengo cable desde el 4 de mayo 2003, día del reclamo”.

IV) Esta Asesoría realiza pronunciamiento luego de exhaustivo análisis de la situación y resume la problemática en dos aspectos, a saber: a.) Pago de rotura del decodificador. Entiende que deberá actuarse acorde al Contrato y respecto de la prueba, la misma no es resorte administrativo, sino Judicial; b.) Rescisión del Convenio. Al respecto hace referencia a los antecedentes y cita Resolución URSEC No.371/02 de 5/9/02, donde ante situaciones relacionadas con la prestación del Servicio de TVA, los interesados podrán rescindir su contrato de servicio en cualquier momento, una vez cumplido el plazo original de un año, con indemnización. O sin ella, si lo es dentro del año, en los términos de notificación previstos al respecto en el contrato.; c.) Respecto a la controversia por la rotura del decodificador y la prueba respectiva, las partes deberán ocurrir a la vía competente.

V) Que en nuevo pronunciamiento de Asesoría Letrada, los conceptos emitidos al respecto se reiteran y corresponde tener por rescindido el Contrato, en el mes de mayo 2003, momento en que TVC, dejó de prestar el servicio a la usuaria.

VI) Que de este nuevo dictamen, se confirió nueva vista a ambos involucrados, apreciando que TVC los efectúa, manteniendo su criterio y propuestas, mientras que la denunciante no formuló ningún descargo.

VII) Que la presente situación, marca controversia respecto a la rotura del decodificador, la prueba a realizar para determinar por quién y en que momento y lugar ocurrió, adeudos que corresponda reclamar, responsabilidades del Prestador del servicio o del Comodatario de los equipos, opciones a favor del afectado por el incumplimiento al encontrarnos frente a un contrato bilateral que no aparece como ejecutado correctamente, todos aspectos vinculados a la responsabilidad contractual, que escapan a la faz administrativa y deben

dilucidarse en vía Judicial.

VIII) Que se han otorgado a las partes, todas las garantías del debido procedimiento administrativo.-

ATENTO: A lo expuesto precedentemente, a lo dispuesto por la Ley No. 17.296 de 21 de enero 2001, por Ley No. 17.250 y a lo aconsejado por Asesoría Letrada.-

**LA UNIDAD REGULADORA DE SERVICIOS DE
COMUNICACIONES
RESUELVE**

1.- Establecer, que la presente situación no compete a la URSEC y que las partes deberán ocurrir al ámbito Judicial para dilucidarla, por los argumentos y fundamentos establecidos.-

2.-Pase a Secretaria general, notifíquese personalmente, comunicar las resultancias de estas actuaciones al Área de Defensa del Consumidor y cumplido, archívese.