

# Formulario de Reclamo: Dar de Baja Televisión por Cable o Satélital. Telefonía Celular, Internet, Alarmas, Emergencias Médicas y otras Suscripciones. Con o sin Deuda

Si Ud. se decidió a dar de baja del servicio de TV por Cable o Satélital, Telefonía Celular, Internet, servicios de seguridad de alarmas, Emergencias Médicas, u otros, por mal servicio, motivos económicos o cualquier motivo que tenga, no existe impedimento legal para no poder hacerlo.

Existe una práctica abusiva e ilegal por parte de las Empresas de Servicios, de evitar que se de la baja al servicio, que le solicita el usuario y tratar de no dar la baja, o cobrar multas, indemnizaciones, cargos que en la mayoría de los casos provienen de cláusulas hechas en contratos de adhesión, que implican mantener cautivo al usuario y que nunca pasarían el examen de un Juez.

**¿Cuales son las maniobras?:**

- **No puede dar de baja mientras dure el contrato.**

**Falso:** La solicitud de renuncia o baja del servicio es válida desde que es recepcionada. Es falso que uno debe permanecer pagando un servicio que no usa o no quiere usar. Conforme el contrato se puede establecer cargos por desconexión anticipada, que deberán cobrarse en forma independiente. Máxime cuando sucesivamente se aumenta unilateralmente el costo del abono.

- **Las cancelaciones sólo pueden efectuarse en determinada fecha o con un mes o más de antelación.**

**Falso:** Una vez que se ha presentado el reclamo de baja del servicio, el mismo es válido, dependiendo el sistema de facturación es hasta cuando se prestará el servicio contratado. Pero la baja es válida.

- **No puede darse de baja mientras tenga una deuda.**

**Falso:** Si un usuario tiene una deuda, puede dar de baja el servicio igualmente y pagar lo que debe posteriormente por las vías legales correspondientes.

- **Debe darse de baja mediante Carta Documento:**

**Falso:** La ley es sumamente clara: se da de baja por el mismo medio que se contrato.

Si fue por teléfono, se hace por teléfono (pedir número de reclamo, nombre operador y anotar fecha y hora).

Si fue en un local de la empresa, se hace mediante una nota de renuncia (sellada).

Además, la empresa está obligada a enviar, dentro de las 72 horas hábiles de producida la solicitud de baja del servicio, una constancia fehaciente del pedido de cancelación.

## **EL RECLAMO SE PUEDE REALIZAR A TRAVEZ DE LOS SIGUIENTES INSTRUMENTOS**

- POR TELEFONO: PIDIENDO EL NUMERO DE RECLAMO
- POR INTERNET: ANOTANDO EL N° DE RECLAMO
- POR CARTA DOCUMENTO
- POR NOTA FIRMADA, CON CONSTANCIA DE RECEPCIÓN

**PASO 1:**  
**RECLAMO ANTE AL EMPRESA**

**Al Proveedor**

(poner razón social o nombre completo del prestador del servicio)

S——/——D:

**JUAN PEREZ**, DNI N° xxx, con domicilio en xxxx, localidad: xxx, Provincia de xxxx, Teléfono N° xxx, Abonado N° xxxx, se presenta ante Uds., a fin de reclamar lo siguiente:

**Hechos:** Que vengo a solicitar: **la baja voluntaria del servicio** xxxxxxxxxxxx (poner datos del servicio lo más completo posible, n° abonado, etc).

Que la baja obedece a su incumplimiento reiterado en prestar un servicio conforme se encuentra contratado y regulado legalmente. Nunca fui tratado con cortesía, corrección y diligencia en todos los medios e instancias del servicio. Nunca resolvieron las anomalías en el funcionamiento, tanto las operadas en la parte técnica, interrupciones y falta de servicio eficiente, y demás. Nunca se respeto los precios ofertados para la contratación del servicio, tanto en el plan como servicios adicionales, ni se me ha informado en forma adecuada los cambios y aumentos de precios, que exigen las disposiciones vigentes de conformidad con lo establecido en su licencia de prestador.

Se abstenga de violar la prohibición del art 10 quáter (ley 24.240) de **cobrarme cargo adicional o cualquier multa o sanción por esta causa. Ni preaviso, mes adelantado y/o cualquier otro concepto, derivado de mi solicitud de baja del servicio.**

**Prueba:**

Agregar toda prueba que pueda acreditar los dichos expuestos.

Que mis dichos se encuentran avalados por los registros contractuales, planes, ofertas, aumentos y reclamos que se han mantenido en la vigencia de nuestra relación **y cuya obligación es mantener y aportar.**

**Petición:**

Por lo expuesto solicito:

1. **Cese** la infracción a la Ley de Defensa al Consumidor 24.240, por los daños causados por su servicio (art. 5) dado su incumplimiento con el contrato en los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos.(arts. 8, 10 bis, 10 ter y 29), la información adecuada (art. 4), el trato digno (art. 8 bis), y tratar de imponerme cláusulas abusivas realizadas en contratos formularios ( arts. 37, 38 y 39).

2. **Proceda en forma inmediata a dar de baja el servicio. Sin cobrarme cargo adicional o cualquier multa o sanción por esta causa. Y aunque existan deudas pendientes.**

3. **Cumpla con enviar, sin cargo, a mi domicilio m una constancia fehaciente dentro de las setenta y dos (72) horas posteriores a la recepción del este pedido de rescisión.**

4. **Daño Directo**, dado el menoscabo sufrido, conforme lo he expresado solicitaré en caso de rechazo se indemnice con el máximo valor dispuesto por el art. 40 Bis. Ley 24.240 en el Organismo Gubernamental de Defensa al Consumidor.

5. **Sanciones:** dado el menoscabo sufrido, conforme lo he expresado solicitaré en caso de rechazo le sea aplicada la multa prevista en el art. 47 inc. B), Ley 24.240 y/o cualquier otra sanción que correspondiere, en su máxima graduación, por el el carácter de reincidente, la cuantía de los beneficios indebidamente obtenidos, su proyección económica, el peligro de su generalización para todos los usuarios, y la repercusión de estas infracciones atento la posición en el mercado (conf. art. 49 de la ley 24.240) en el Organismo Gubernamental de Defensa al Consumidor.

**Firma:** xxxxxxxx

**PASO 2:**  
**DENUNCIA A DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Para el caso que no le se ha satisfecho su reclamo o no sea plenamente satisfactorio, porque no se la abono intereses por la demora en la devolución de su dinero, o los daños y perjuicios ocasionado por la demora o por los trastornos ocasionados Ud. deberá concurrir a formular la denuncia al Organismo Gubernamental de Defensa del Consumidor.

**MODELO DE DENUNCIA : x triplicado.**

**Organismo Gubernamental  
de Defensa del Consumidor**

S——/——D:

**JUAN PEREZ**, DNI N° ....., con domicilio en xxxx, localidad: xxx , Provincia de xxx, Teléfono N° xxx, Email xxx@xxxxx, se presenta ante Uds., a fin de denunciar lo siguiente:

**Denunciada:** Empresa (RAZON SOCIAL ) , CUIT N° XXX, con domicilio en XXX , localidad XXX; Provincia de XXX.

**Hechos:**

Que vengo a denunciar el incumplimiento en darme de baja en forma inmediata de peticionada. **Sin cobrarme cargo adicional o cualquier multa o sanción por esta causa. Ni preaviso, mes adelantado y/o cualquier otro concepto, ya sea en forma personal, telefónica, electrónica o similar.**

**Y aunque existan deudas pendientes. Y, sin cumplir con enviar, sin cargo, a mi domicilio m una constancia fehaciente dentro de las setenta y dos (72) horas posteriores a la recepción del este pedido de rescisión.**

Que la baja obedece a su incumplimiento reiterado en prestar un servicio conforme se encuentra contratado y regulado legalmente. Nunca fui tratado con cortesía, corrección y diligencia en todos los medios e instancias del servicio. Nunca resolvieron las anomalías en el funcionamiento, tanto las operadas en la parte técnica por imposibilidad de realizar llamadas, interrupciones y falta de servicio eficiente, falta de cobertura, y demás. Nunca se respeto los precios ofertados para la contratación del servicio, tanto en el plan como servicios adicionales, ni se me ha informado en forma adecuada los cambios y aumentos de precios. Existiendo facturación erróneas , impuestos mal facturados, servicios adicionales no solicitados, que nunca fueron resueltos. En definitiva no cumplió con los términos y condiciones establecidos en el contrato correspondiente, ni con la calidad del servicio que exigen las disposiciones vigentes de conformidad con lo establecido en su licencia de prestador.

**Documental:**

Agregar toda prueba que pueda acreditar los dichos expuestos.

Que mis dichos se encuentran avalados por los registros contractuales, planes, ofertas, aumentos y reclamos que se han mantenido en la vigencia de nuestra relación **y cuya obligación es mantener y aportar** (art. 53 LDC).

**Constancia:** de haber hecho el reclamo previo (si fue necesario) o el número si fue telefónico o por Internet.

**Petición:**

Por lo expuesto solicito:

1. Solicito que **se declare la infracción** basado en el art. 42 de la C.N., a los artículos art. 8 bis, 10 bis, 10 ter, 19, 35, 37, 38, concordantes de la Ley 24.240 y resoluciones emitidas por la CNC.

2. **Ordene** a la Denunciada a dar de baja y a restituir los montos cobrados indebidamente por su incumplimiento en tiempo y forma, más los intereses adeudados desde la fecha del pedido, bajo apercibimiento legal.

3. **Daño Directo**, dado el Daño materiales sufrido, los gastos que se han generado, la pérdida de tiempo en hacer efectivo este reclamo para evitar que los daños “bagatela” queden sin reparación y “en abstracto”, y hacer operativos mis derechos de consumidor , conforme lo he expresado -art. 40 Bis. Ley 24.240.

4. **Sanciones:** por la conducta asumida por la denunciada, solicito que a la misma le sea aplicada la multa prevista en el art. 47 inc. B), Ley 24.240 y/o cualquier otra sanción que correspondiere, en su máxima graduación, por el el carácter de reincidente, la cuantía de los beneficios indebidamente obtenidos, su proyección económica, el peligro de su generalización para todos los usuarios, y la repercusión de estas infracciones atento la posición en el mercado (conf. art. 49 de la ley 24.240)

Firma: xxxxxxxx

**PASO 3:**  
**VIA JUDICIAL**

En el caso que la audiencia de conciliación fuera dispuesta a una fecha remota, que prolongue el trámite innecesariamente en el tiempo, se puede reclamar judicialmente, sin necesidad de agotar la vía administrativa, o recurrir en forma previa.

Para iniciar una Acción Judicial, requerirá un abogado que la asesore y patrocine.

Todas las acciones por defensa al consumidor gozan de gratuidad art. 53 LDC, por lo que no se abonará ninguna tasa o gasto para su inicio.

*“Las denuncias en las oficinas al consumidor, ayudan a poner en conocimiento a las autoridades de la multiplicidad de reclamos iguales, genera los antecedentes masivos de daños al consumidor por prácticas ilegales y ayuda a que se sancione con multas para combatir las prácticas desleales”.*