



Poder Judicial de la Nación  
CAMARA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO  
FEDERAL- SALA IV

Causa n°: 5.591/2014/CA1. “TELECOM PERSONAL SA C/ DNCI S/  
RECURSO DIRECTO LEY 24.240 – ART 45”

///nos Aires, 2 de septiembre de 2014.

Y VISTOS:

Para resolver estos autos caratulados “TELECOM  
PERSONAL SA C/ DNCI S/ RECURSO DIRECTO LEY 24.240 – ART  
45” y;

CONSIDERANDO:

I.- Que, por disposición 344/13, del 18 de diciembre de 2013, el Director Nacional de Comercio Interior impuso a TELECOM PERSONAL SA una multa de pesos cincuenta mil (\$50.000) más un resarcimiento al consumidor denunciante por el daño directo causado equivalente a media (1/2) canasta básica total para el hogar 3. Por último, ordenó publicar la parte dispositiva de lo resuelto en un diario de mayor circulación a su costa (fs. 136/143).

Para así resolver, entendió que la denunciada había incumplido un acuerdo conciliatorio, cobrando incorrectamente dos líneas telefónicas sin la bonificación convenida.

En función de ello, aplicó las sanciones previstas en los arts. 40bis, 46 y 47, inc. b, de la ley 24.240.

II.- Que, contra esa decisión, la sancionada interpuso y fundó su recurso directo a fs. 152/157vta. A fs. 209/222 el Estado Nacional (Ministerio de Economía y Finanzas Públicas) contestó el traslado conferido.

A fs. 227 se expidió el Fiscal General sobre la admisibilidad formal del recurso.

III.- Que, en su escrito recursivo, Telecom Personal S.A. se agravia de que “*no pudo tomar vista del expediente administrativo*” (fs. 157, último párrafo) y que tampoco surge que la dirección haya dictado y notificado el auto de imputación a fin de que pudiera ejercer su derecho de defensa. Por ello, solicita se declare nula la disposición recurrida.

Por otro lado, sostiene que la ley 24.240 prevé una instancia de conciliación tendiente a que las partes lleguen a una solución amigable a su controversia. En este sentido, la sanción del art. 46 sería procedente una vez corroborado el perjuicio en el incumplimiento del acuerdo, circunstancia que –a su entender– no se verificó en el caso.

Asimismo, considera inconducente la condena al pago de la suma equivalente a media canasta básica total para el hogar 3, ya que en caso de ser procedente, esta suma debería haber sido tasada en función de las bonificaciones comprometidas, “*único daño que podría verificarse por la supuesta falta de cumplimiento del acuerdo*” (fs. 155, tercer párrafo).

Por último, cuestiona el monto de la multa por excesivo y arbitrario más aún cuando se trató “*de un retraso en el cumplimiento del acuerdo*” (fs. 155, cuarto párrafo).

IV.- Que en relación con el primer agravio cabe señalar que, más allá de que la empresa hizo diversas presentaciones a lo largo del procedimiento administrativo interviniendo activamente en su desarrollo (fs. 24/25, fs. 60), a fs. 95 la consumidora denunció el incumplimiento del último acuerdo firmado ante la autoridad administrativa, por lo que a fs. 130 se intimó a la firma para que en el plazo de 5 días acreditara su cumplimiento bajo apercibimiento de que en caso de silencio u omisión se aplicarían las sanciones previstas en el art. 47 de la ley 24.240. El 12.01.12, la administración notificó el despacho antes mencionado (fs. 131 y vta.) y ante el silencio de la parte, el 01.02.12, pasaron los autos a la Dirección de Actuaciones por Infracción de la Dirección Nacional de Comercio Interior.

Entonces, la recurrente no puede argumentar de manera válida su impedimento a tomar vista de las actuaciones o que no se notificó del auto de imputación, ya que a fs. 131vta. consta el sello de recepción de



Poder Judicial de la Nación  
CAMARA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO  
FEDERAL- SALA IV

la cédula en la cual se la emplazó a cumplir con las obligaciones por ella asumidas bajo apercibimiento.

Por ello, corresponde desestimar este agravio.

V.- Que, para tratar el resto de los planteos es conveniente hacer un breve relato de las actuaciones:

La causa se inició con un escrito de la Sra. Milano (en adelante consumidora) presentado ante el director de Defensa del Consumidor, el 30 de junio de 2011, en donde informaba que al recibir la factura de sus dos líneas de teléfono celular verificó que le habían cambiado de forma intempestiva su plan, modificando el importe que venía pagando, por lo que después de realizar varios reclamos a Telecom Personal SA y no obtener solución decidió recurrir a la administración (fs. 1).

El 2 de agosto de 2011, se presentó la accionada ante la administración haciendo saber que había llegado a un acuerdo extrajudicial con la consumidora por lo que solicitaba el archivo de las actuaciones. En ese acuerdo la empresa se comprometía a dejar las líneas telefónicas con saldo en pesos cero y bonificar los cargos por reconexión, también se obligaba a realizar una nota de crédito a favor del cliente y a bonificar el plan de las líneas por cuatro meses (fs. 24/25).

Con fecha 30 de agosto de 2011, se presentó ante la dirección nuevamente la consumidora precisando que después del acuerdo se le había cortado el servicio de teléfono celular porque faltaba el pago de la diferencia reclamada anteriormente. Asimismo, en la nueva factura le apareció un servicio no contratado denominado “Abono Datos 10 MB” donde se facturaron \$10 adicionales que tuvo que pagar para seguir utilizando el servicio. Por otro lado, se le cobró un “cargo fijo” en concepto “Mensaje Personal 500 libres” a \$35.90 y en “cargos variables” por 229 mensajes enviados \$50,38, es decir un monto superior por una menor cantidad de mensajes (fs. 33).

Como consecuencia de esto a fs. 57, se intimó a la encartada para que en el plazo de 5 días acreditara el cumplimiento del acuerdo y se le informó que, en caso de silencio u omisión, se le aplicarían las sanciones previstas en el art. 47 de la ley 24.240.

El 14 de septiembre de 2011, Telecom Personal SA comunicó el cumplimiento del acuerdo con la consumidora (fs.60). Ante esto, el 13.10.11, citadas ambas partes ante la Subsecretaria de Defensa del Consumidor se decidió homologar un nuevo convenio (fs. 92).

Finalmente, en una nueva presentación, el 4 de enero de 2012, la consumidora denunció el incumplimiento del último acuerdo celebrado ya que no se habían respetado los abonos mensuales pactados y, además, se los habían aumentado sin notificación previa. Frente a esto, se intimó a la firma a que acreditara el cumplimiento del acuerdo y ante su silencio pasaron las actuaciones a la Dirección de Comercio Interior, que luego de analizadas, culminaron con el dictado de la disposición 344/13.

VI.- Que cabe recordar el derecho del consumidor es un sistema global de normas, principios, instituciones e instrumentos que tiene por finalidad, por un lado, garantizar a dicho sujeto una posición de equilibrio en sus relaciones con los empresarios y, por otro, preservar la lealtad en las relaciones comerciales, de manera de evitar que se produzcan desvíos o captación potencial de clientela por medio de métodos contrarios a dicha lealtad.

Este sistema encuentra su fundamento en el principio general del derecho del consumidor y usuario consagrado en el artículo 42 de la Constitución Nacional, del que se deriva el derecho de aquéllos a la debida información y su correlativo deber impuesto al proveedor.

VII.- Que, el art. 46 de la ley 24.240 dispone: *“el incumplimiento de los acuerdos conciliatorios se considerará violación a esta ley. En tal caso, el infractor será pasible de las sanciones establecidas en la presente, sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hubieran acordado”*. En concordancia, el art. 47, inc. b, prevé: *“verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido serán pasibles de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso: (...) b) multa de pesos cien (\$ 100) a pesos cinco millones (\$ 5.000.000)”*.



Poder Judicial de la Nación  
CAMARA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO  
FEDERAL- SALA IV

VIII.- Que, de los hechos surge fehacientemente la falta de voluntad de colaboración por parte de la empresa en el suministro de un servicio, circunstancia que se verifica con el incumplimiento de los acuerdos. No puede soslayarse la cantidad de inconvenientes que la firma generó a la consumidora, obligándola a recurrir ante la Secretaria de Defensa al Consumidor en varias oportunidades, dada la impericia y la falta de compromiso de Telecom Personal SA para cumplir los acuerdos que había celebrado.

IX.- Que, en cuanto a la queja respecto al resarcimiento por daño directo otorgado por el organismo administrativo en favor del denunciante, en principio, resulta necesario destacar que con la reforma de la ley 24.240 a través de la sanción de la ley 26.631, se incorporó el art. 40 bis que otorga la facultad a la autoridad de aplicación de disponer la reparación del daño al consumidor que se haya producido como consecuencia inmediata de la infracción.

Más precisamente, dicha norma establece respecto al daño directo que *“es todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios.*

*La autoridad de aplicación podrá determinar la existencia de daño directo al usuario o consumidor resultante de la infracción del proveedor o del prestador de servicios y obligar a éste a resarcirlo, hasta un valor máximo de CINCO (5) Canastas Básicas Total para el Hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC).*

*El acto administrativo de la autoridad de aplicación será apelable por el proveedor en los términos del artículo 45 de la presente ley, y, una vez firme, respecto del daño directo que determine constituirá título ejecutivo a favor del consumidor.*

*Las sumas que el proveedor pague al consumidor en concepto de daño directo determinado en sede administrativa serán deducibles de otras indemnizaciones que por el mismo concepto pudieren*

*corresponderle a éste por acciones eventualmente incoadas en sede judicial”.*

En tal inteligencia, no resulta inconducente el pago de la suma equivalente a media canasta básica total para el hogar 3, ya que se encuentra probado concretamente en las presentaciones de la consumidora todos los perjuicios que le ocasionaron, circunstancia que se desprende de los números de reclamos que había efectuado en la empresa, las diferentes facturas en donde constan el cambio de planes de un mes a otro, los recargos que le hicieron, los servicios que le adicionaron sin consultar, los correos electrónicos enviados a la empresa y las numerosas presentaciones que se hicieron ante la Subsecretaria de Defensa del Consumidor.

X.- Que, corresponde recordar que este tipo de infracciones son formales, y su verificación supone por sí la responsabilidad del infractor, sin que requiera la producción de un daño concreto sino simplemente “pura acción” u “omisión”; por ello su apreciación es objetiva y se configuran por la simple omisión que basta por sí para violar las normas (conf. Sala III, “Supermercados Norte c/ DNCI-DISP 364/04”, sentencia del 09/10/06).

En tal sentido, no se requiere un daño concreto a los derechos de los consumidores sino la posibilidad de su existencia y las normas legales imponen pautas y conductas objetivas que deben ser respetadas, bajo apercibimiento de las sanciones previstas en la norma (cfr. esta Sala, “Fate SAICI c/ DNCI s/ Defensa del Consumidor – Ley 24240 – art 4”, sentencia del 08/05/14).

XI.- Que con respecto a la sanción aplicada, su determinación y graduación es atribución primaria de la autoridad administrativa, principio que sólo cede ante una manifiesta arbitrariedad (cfr. Sala V, “Musso, Walter c/ Prefectura Naval Argentina”, sentencia del 27/05/97)

Dado que la sanción no resulta desproporcionada en relación con la falta cometida, y que se tuvieron en cuenta los antecedentes de la empresa sancionada (fs. 133), las características del servicio y demás



Poder Judicial de la Nación

**CAMARA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO  
FEDERAL- SALA IV**

circunstancias del caso, no se advierte que la misma resulte arbitraria por lo que corresponde confirmarla.

XII.- Que, corresponde regular los honorarios del letrado apoderado de la parte demandada Dr. Manuel Ignacio Sandoval en la suma de pesos mil (\$1.000) y del letrado patrocinante Dr. Sebastián D. Alanis en la suma de pesos dos mil quinientos (\$2.500) (arts. 6º, 7º, 9º, 19, 37 y 38 y concordantes de la ley de arancel), cuyo pago será efectuado una vez denunciada la entidad bancaria y el número de cuenta en que se deberán depositar los porcentajes correspondiente (resolución ME 138/07).

Por lo expuesto SE RESUELVE: Confirmar la disposición apelada, con costas (art. 68 del CPCC) y regular los honorarios de los profesionales intervinientes en los términos del considerando XI.

Regístrese, notifíquese y devuélvase.

ROGELIO W. VINCENTI

JORGE EDUARDO MORAN

MARCELO DANIEL DUFFY