



CÁMARA DE APELACIONES EN LO CAYT - SALA I

TELEFONICA MOVILES ARGENTINA SA CONTRA DIRECCION GENERAL DE DEFENSA Y PROTECCION DEL  
CONSUMIDOR SOBRE RECURSO DIRECTO SOBRE RESOLUCIONES DE DEFENSA AL CONSUMIDOR

Número: EXP 20874/2017-0

CUIJ: EXP J-01-00048557-4/2017-0

Actuación Nro: 12512376/2018

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a los            días del mes de diciembre de dos mil dieciocho, se reúnen en Acuerdo los jueces de la Sala I de la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para dictar sentencia en los autos “*Telefónica Móviles Argentina SA c/ Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor s/ Recurso Directo sobre Resoluciones de Defensa al Consumidor*”, expte. N°20874/2017-0, y habiéndose practicado el sorteo pertinente resulta que debe observarse el siguiente orden: Mariana Díaz, Fabiana H. Schafrik de Nuñez y Carlos F. Balbín, resolviendo plantear y votar la presente cuestión: ¿es justa la disposición apelada?

A la cuestión planteada, la jueza Mariana Díaz dijo:

I. Las actuaciones que motivan esta intervención se iniciaron con la denuncia N°9955/2014, efectuada por la señora Silvia María López ante la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor (en adelante, DGDyPC), en la que manifestó haber recibido un servicio de telefonía celular deficiente por parte de la compañía Telefónica Móviles Argentina SA (en adelante, Telefónica).

En ese sentido, refirió haber adquirido el dispositivo móvil en noviembre de 2013 y haber dado de baja la línea en agosto de 2014. Además, agregó que, durante aquel tiempo, presentó problemas para recibir llamadas y usar internet, por lo que solicitó que le sea bonificado el mal servicio recibido (v. fs. 2 vuelta).

Luego, las partes fueron convocadas a la audiencia conciliatoria, en la que no arribaron a una amigable composición, y la denunciante ratificó su denuncia e instó el procedimiento de ley (v. fs. 20).

Posteriormente, el organismo intimó a Telefónica para que acompañe *“copia auténtica del contrato de telefonía celular suscripto por la denunciante (...) como así también [los] reclamos presentados en torno a los problemas generados en la prestación del servicio y toda otra documentación que sirva para esclarecer los hechos [investigados]”* (fs. 25), y, ante ello, la sumariada guardó silencio.

Asimismo, la DGDyPC solicitó a la denunciante que aporte *“toda la documentación pertinente y/o elemento probatorio, como números de reclamos gestionados ante la compañía telefónica”*, para acreditar *“la verosimilitud de los hechos denunciados”* (fs. 33), requerimiento que no fue cumplido por aquella.

Acto seguido, la Autoridad de Aplicación imputó a Telefónica la presunta infracción a lo establecido en el artículo 19 de la ley N°24240, toda vez que aquella habría prestado un servicio presuntamente deficiente a la señora Silvia María López (v. fs. 36/37).

En virtud de ello, la sumariada presentó su descargo, donde señaló que la línea de la denunciante *“se encuentra dada de baja y con un saldo a favor de \$876”*. Asimismo, manifestó que *“no hay registro alguno de reclamos por problemas de servicio y que la denunciante decidió dar de baja su línea con fecha 12 de agosto de 2014 por reducción de gastos y no por deficiencias en el servicio prestado”*. Además, agregó que *“por gentileza comercial (...) se le realizó una nota de crédito de \$117,68 sobre su línea y al día de la fecha se ofrece devolver en efectivo (...) el dinero a la consumidora”* (v. por las citas fs. 40).

Finalmente, mediante la disposición N°2049/2017, la DGDyPC impuso a la denunciada una multa de cuarenta mil pesos (\$40.000), por infracción a lo normado en el artículo 19 de la ley N°24240. Asimismo, denegó el resarcimiento solicitado por la denunciante en concepto de daño directo e hizo saber que, tal como fue informado por la sumariada, contaba con un saldo a favor equivalente a ochocientos setenta y seis pesos (\$876). Por último, el organismo ordenó la publicación de dicha resolución en el diario *“La Nación”*, debiendo el infractor acreditar su cumplimiento en el plazo de treinta (30) días hábiles (v. fs. 60/62).

Para así decidir, en lo que aquí importa, la Autoridad de Aplicación sostuvo que la empresa de telefonía móvil *“no demostró haber prestado correctamente el servicio, el cual se presumió deficiente a partir de los distintos reclamos formulados,*

*la acreditación de crédito en su cuenta, y posteriormente la baja del servicio*". Asimismo, consideró que la sumariada no explicó que la motivó a otorgar a la denunciante una compensación monetaria si es que aquello no se debió a los reclamos efectuados por el mal servicio prestado. Por ello, concluyó en que *"no se logró entender como alguien que se encontraba conforme con el servicio que le prestaban, y más aún después de haber recibido una compensación monetaria, tramitó la baja del mismo"* (v., por las citas, fs. 60/60 vuelta).

Por último, cuantificó la multa teniendo en consideración las escalas previstas en el artículo 47 inc. b) de la ley N°24240, la reincidencia de la sumariada y, a su vez, la importancia de la norma infringida.

**II.** A fs. 65/69 vuelta, Telefónica interpuso recurso directo contra la disposición sancionatoria y solicitó que sea dejada sin efecto.

A fs. 88, se declaró la competencia del Tribunal para entender en autos y se tuvo por habilitada la instancia judicial. Asimismo, se ordenó correr traslado de la fundamentación del recurso, el que fue contestado por el GCBA a fs. 96/100.

A fs. 101/101 vuelta, se declaró la cuestión de puro derecho y se dio traslado a las partes en los términos del artículo 389 del CCAyT, no habiendo sido contestado por aquellas.

Luego tomó intervención la fiscal de Cámara, cuyo dictamen luce a fs. 106/106 vuelta, y los autos se elevaron al acuerdo a fs. 108.

**III.** Telefónica se agravió por entender, por un lado, que la Autoridad de Aplicación no tuvo en cuenta que la prestación del servicio se realizó correctamente y, por el otro, que aquel fue dado de baja por la denunciante a fin de reducir sus gastos. Asimismo, estimó que la multa establecida resulta desproporcionada, por lo que solicitó que se disminuya su monto (v. fs. 65/69 vuelta).

**IV.** Dicho lo anterior, corresponde determinar el marco normativo aplicable a la controversia traída a conocimiento de esta Sala.

Es menester recordar, liminarmente, que en el artículo 42 de la Constitución Nacional se dispuso que "[l]os 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”.*

En idéntico sentido, en el artículo 46 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se prevé que “[l]a Ciudad garantiza la defensa de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, en su relación de consumo (...) asegurándoles trato equitativo, libertad de elección y el acceso a la información transparente, adecuada, veraz y oportuna”.

En este contexto, en la ley N°24240 se establecen las normas de protección y defensa de los consumidores.

Para lo que aquí interesa, en el artículo 19, se estipula que “[q]uienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos”.

Por otra parte, se establece que para aplicar y graduar las sanciones previstas en la ley N°24240 se tendrá en cuenta “a) El perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario. b) La posición en el mercado del infractor. c) La cuantía del beneficio obtenido. d) El grado de intencionalidad. e) La gravedad de los riesgos, o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización. f) La reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho” (cf. art. 16 de la ley N°757).

Asimismo, en el artículo 47 de la LDC, se determina que “[v]erificada 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)”.

V. Para comenzar, corresponde analizar la prueba rendida en la causa a fin de determinar si la parte actora cumplió con los deberes impuestos por el artículo 19 de ley N°24240.

La accionante adujo que la línea de la señora Silvia López “fue dada de baja con fecha 12/08/2014 por exclusiva decisión de la consumidora siendo el motivo

*principal la reducción de gastos (...) y no porque el servicio fuese prestado deficientemente*” (fs. 68), y a fin de acreditar aquello, acompañó prueba documental. Además, manifestó que *“no posee registro de reclamos por problemas de servicio ya que [aquel] siempre se prestó correctamente y en óptimas condiciones”* (fs. 68 vuelta).

Al respecto, la Autoridad de Aplicación consideró que la sumariada había infringido lo estipulado en el artículo 19 de la ley N°24240 y, para así decidir, explicó que en el expediente administrativo existían indicios de aquel incumplimiento, tales como *“los distintos reclamos formulados, la [nota] de crédito (...) y posteriormente la baja del servicio”* (fs. 60/60 vuelta).

En ese contexto, adelanto que aun cuando la parte recurrente considera que ha cumplido con los deberes en juego, lo cierto es que, tal como fue tenido en cuenta por la DGDyPC, ello no se encuentra acreditado en la causa.

En primer lugar, corresponde señalar que la señora López denunció haber recibido servicio deficiente por parte de Telefónica, pues no recibía correctamente las llamadas entrantes a su línea *“y nunca tenía internet”* (fs. 2 vuelta).

A su vez, durante el trámite del procedimiento administrativo, la Autoridad de Aplicación intimó a la apelante a acompañar el contrato suscripto por la denunciada, así como toda otra información que resulte concerniente a fin de resolver la presente denuncia, habiendo aquella parte guardado silencio (v. fs. 25).

En ese contexto, adelanto que la sancionada se encontraba en mejores condiciones de demostrar el correcto suministro del servicio de telefonía móvil, así como de explicitar los motivos que condujeron al libramiento de la nota de crédito a favor de la usuaria por la suma de ciento diecisiete pesos (\$117). Tales extremos resultaban determinantes para el progreso de su planteo y, sin embargo, no mereció ante esta Alzada actividad probatoria alguna.

En particular, como ya se dijo, para lograr desvirtuar lo decidido en la disposición atacada, la apelante debió probar sus dichos referentes a que la nota de crédito a favor de la denunciante habría respondido a una *“gentileza comercial”* y no a una compensación por la disconformidad de aquella con el servicio de telefonía móvil brindado por la empresa.

Por otro lado, aun cuando del print de pantalla acompañado por la recurrente a fs. 77 surgiría que la baja del servicio solicitada por la denunciante habría

obedecido a razones económicas, lo cierto es que aquel extremo no se encuentra acreditado en autos. Nótese que el documento mencionado contiene información cargada unilateralmente por la sancionada, sin que la prueba ofrecida en la causa se haya encontrado dirigida a demostrar la fiabilidad del sistema en el que ingresa el historial de sus clientes.

Lo hasta aquí expuesto, sumado a la posterior baja del servicio de telefonía, conduce a dar por acreditado –mediante una serie de indicios contestes y concordantes– el incumplimiento imputado por la DGDyPC, sin que la sancionada introduzca ante esta instancia argumentos que demuestren la irrazonabilidad de aquella decisión.

En este punto, cabe destacar que en el artículo 301 del CCAyT se estableció que cada parte soporta la prueba de los hechos a los que atribuye la producción del efecto jurídico que pretende. La actividad probatoria es la encargada de producir el convencimiento o certeza sobre los hechos controvertidos y supone un imperativo del propio interés del litigante, quien, a su vez, puede llegar a obtener una decisión desfavorable en el caso de adoptar una actitud omisiva (CSJN, Fallos 318:2555).

En tales condiciones, el presente agravio será rechazado.

**VI.** Con respecto a la graduación de la sanción impuesta, cabe señalar que la recurrente se limitó a citar jurisprudencia que estimó aplicable, sin efectuar una crítica seria y fundada de la disposición impugnada.

De todos modos, de la propia disposición N°2049/2017 surge que se ha tenido en cuenta al momento de graduar el importe de las sanciones, la escala prevista en el artículo 47 inciso b) de la ley N°24240, la reincidencia de la sumariada, y la importancia de la norma infringida, pues se indicó que el incumplimiento de condiciones previamente pactadas desnaturaliza las obligaciones asumidas y, por tanto, el contrato en sí.

En tal sentido, la multa de cuarenta mil pesos (\$40.000) aplicada a la empresa, aparece suficientemente motivada y no luce desproporcionada, si se tiene presente, tal como fue merituado por la autoridad de aplicación, la importancia de la norma infringida y, asimismo, su carácter de reincidente. Más aún, cuando en el artículo

47 de la ley N°24240 se contempla un rango para la sanción que va de cien pesos (\$100) a cinco millones pesos (\$5.000.000).

**VII.** Por último, corresponde fijar los estipendios profesionales de la representación letrada de la parte demandada.

Teniendo en cuenta el monto del asunto, la complejidad de la cuestión planteada, el resultado obtenido y el valor, motivo, extensión y calidad de la labor desarrollada, corresponde regular los honorarios de la dirección letrada y representación procesal de la parte demandada en la suma de once mil seiscientos cuarenta y cinco pesos (\$11.645), de los cuales siete mil setecientos sesenta y tres pesos (\$7.763) corresponden a la Dra. Isabel Tereza Córdoba, y tres mil ochocientos ochenta y dos pesos (\$3.882) corresponden al Dr. Jorge Alberto Sigal, de conformidad con lo previsto en los artículos 15, 16, 29, 54, 56, 60 y concordantes de la ley N°5134.

**VIII.** Las costas de esta instancia, por aplicación del principio objetivo de la derrota, deben ser impuesta a la parte actora vencida (cf. art. 62 del CCAyT).

**IX.** Por todo ello, atento las consideraciones expuestas propongo que, en caso de ser compartido este voto, se rechace el recurso directo interpuesto a fs. 65/69 vuelta, con costas a la vencida (cf. art. 62 del CCAyT), y se regulen los honorarios de la dirección letrada y representación procesal de la parte demandada de conformidad con lo dispuesto en el considerando VII.

A la cuestión planteada, la jueza Fabiana H. Schafrik de Nuñez, por los argumentos esgrimidos, adhiere al voto que antecede.

A la cuestión planteada, el juez Carlos F. Balbín dijo:

**I.** Los antecedentes del caso y el marco normativo han sido adecuadamente reseñados en los puntos I a IV del voto de la jueza Mariana Díaz.

**II.** Coincido, asimismo, con la valoración de las constancias de la causa efectuada en el considerando V de ese voto; análisis que me lleva a tener por acreditada

la infracción al artículo 19 de la ley N° 24.240 y, por tanto, rechazar los agravios esgrimidos.

Por último, adhiero a la solución propuesta en el punto VII y comparto la regulación de honorarios y la imposición de costas propiciada en los puntos VII y VIII de aquél.

En mérito a las consideraciones vertidas, normas legales aplicables al caso y habiendo dictaminado la fiscal de Cámara; el Tribunal **RESUELVE: 1)** Rechazar el recurso directo interpuesto a fs. 65/69 vuelta, con costas a la vencida (cf. art. 62 del CCyT); y, **2)** Regular los honorarios de la dirección letrada y representación procesal de la parte demandada de conformidad con lo dispuesto en el considerando VII del voto de la jueza Mariana Díaz.

Regístrese, notifíquese y, oportunamente, archívese.

Mariana DÍAZ  
Jueza de Cámara  
Contencioso, Administrativo y Tributario  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Fabiana H. SCHAFRIK de NUÑEZ  
Jueza de Cámara  
Contencioso, Administrativo y Tributario  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Carlos F. BALBÍN  
Juez de Cámara  
Contencioso, Administrativo y Tributario  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires