



Poder Judicial de la Nación

CAMARA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL

—SALA IV—

Expte. CAF 47878/2023/CA1 “TELECOM ARGENTINA SA c/ EN - DNCI (EXP. 40213585/20) s/RECURSO DIRECTO LEY 24.240 - ART 45”

Buenos Aires, mayo de 2024.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

1º) Que, mediante la disposición 2092/23, la Subsecretaria de Acciones para la Defensa de las y los Consumidores impuso a *TELECOM ARGENTINA S.A.* (en adelante, “*Telecom*”) una multa de pesos cinco millones (**\$5.000.000**) por infracción al art. 46 de la ley 24.240, en virtud del incumplimiento del acuerdo arribado el 25/3/21 (v. expte. adm., págs. 76/80, acompañado el 24/12/23).

2º) Que, contra esa decisión, la **empresa actora** interpuso y fundó recurso de apelación el 19/10/23 (v. expte. adm., pág. 85), que fue concedido el 5/12/23 (v. disposición 2350/23, expte. adm., págs. 92/93).

En instancia judicial, el 24/12/23, el Estado Nacional contestó el recurso directo. El 29/12/23 y el 21/2/24, el señor Fiscal General que interviene ante esta Cámara se pronunció sobre la competencia del Tribunal, la admisibilidad formal del recurso y la inconstitucionalidad planteada.

3º) Que, a continuación, corresponde señalar los agravios de la accionante.

Sostiene que la disposición recurrida es un acto administrativo nulo de nulidad absoluta por presentar vicios en sus elementos esenciales de competencia, causa, motivación y objeto.

Manifiesta que la Subsecretaría omitió considerar los hechos de la causa, violando así el debido proceso adjetivo y causando un vicio en la motivación del acto, ya que, mediante la factura N° 7203-16186964 –acompañada en su oportunidad–, se acreditó el cumplimiento de la obligación surgida del acuerdo en el marco de la conciliación. Arguye que la Administración consideró una fecha incorrecta para determinar la extemporaneidad de su conducta —la de la firma del acuerdo—, cuando debió haber tenido en cuenta otra, vgr., la de *homologación* del acuerdo (cfr. art. 12 de la ley 26.993).

Asimismo, discute la graduación de la multa por considerarla irrazonable, excesiva, desproporcionada teniendo en cuenta la infracción endilgada e inadecuada a las circunstancias del caso, impuesta de manera arbitraria y sin fundamentos que la justifiquen.

Por otro lado, plantea la inconstitucionalidad de la disposición 72/21 (cuya existencia no se advierte en autos), por entender que la Autoridad de Aplicación se arrogó facultades de intervención y sanción no previstas por la ley 26.993 y, en consecuencia, también la nulidad de la disposición sancionatoria.

USO OFICIAL



4º) Que, esta Sala resulta temporalmente competente para entender en las actuaciones (arg. art. 76 de la ley 26.993; cfr. esta Sala, causa 50798/2014/CA1 “*Fiat Auto Argentina SA c/ DNCI s/ Defensa del Consumidor- Ley 24240- Art. 45*”, sentencia del 3/2/15) por lo que cabe ingresar, sin más, al análisis de las cuestiones planteadas.

5º) Que, previo a todo, corresponde expedirse en relación al ofrecimiento de prueba correspondiente al punto 9 del memorial.

Al respecto, vale rememorar que esta Cámara ha señalado que, en el marco de los recursos directos y como principio, la apertura a prueba tiene *carácter excepcional* (cfr. esta Sala, causa “*Cencosud SA c/ EN - M Desarrollo Productivo (exp. 43432262/18) s/ recurso directo ley 24.240 - art 45*”, sent. del 10/08/2021, “*Aerolíneas Argentinas SA c/ DNDC s/ defensa del consumidor - ley 24240 - art 45*”, sent. del 11/08/2020; Sala V, *in re* “*Banco Regional del Norte Argentino c/ BCRA –Resol 2 58/94*”, sent. del 09/04/19 97, entre otras); limitación que tiende a evitar la “ordinarización” del proceso (v. Sala V, *in re* “*Transbrasil Linhas Aereas c/ Dir. Nac. de Migraciones – Dips. DNM 5737/97*”, sent. del 19/04/1999, y esta Sala, *in re* “*Antoniov Mario Gustavo c/ UBA–Resol 442/12 (expte. 2083678/09)*”, sent. del 20/08/2013).

En esta inteligencia, la ofrecida debe ser desestimada en tanto no fue oportunamente presentada en sede administrativa, ni se alegaron motivos que justificaran dicha omisión, lo cual impide su consideración por esta Alzada.

Es que el procedimiento administrativo prevé expresamente el derecho del sumariado a presentar prueba de descargo en esa sede, por lo que, si no lo ejerce, mal puede considerarse arbitraria o ilegítima su denegación por tal motivo en sede judicial, ni generar afectación alguna al derecho constitucional de defensa (cfr. *Fallos: 301:287*; en igual sentido, esta Sala, causa 41870/2014 “*Walmart Argentina SRL c/DNCI s/lealtad comercial- ley 22802- art 22*”, sent. del 24/2/15).

6º) Que, con relación al planteo de inconstitucionalidad de la disposición 72/21 en virtud de las facultades arrojadas por la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor, debe destacarse que la misma no se desprende de las actuaciones administrativas. (v. pág. 76/80 del expte. adm.).

Sin perjuicio de ello, esta Sala tiene dicho que la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor (de inferior jerarquía), en su carácter de autoridad de aplicación de las leyes 24.240 (art. 45) y 26.993 (art. 17), se encuentra facultada para recibir aquellos reclamos de consumidores cuyos procesos de conciliación concluyeron sin acuerdo de partes, o bien con acuerdos que resultaron incumplidos. A su vez, tiene potestades para iniciar actuaciones administrativas en caso de presuntas infracciones a las disposiciones de estas leyes, sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten, ya sea de oficio, por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de los consumidores, o por comunicación de autoridad administrativa o judicial; lo cual sella la suerte adversa del agravio del recurrente. Máxime, teniendo en

cuenta que el consumidor se encuentra imposibilitado para reclamar ante la Auditoría en las





Poder Judicial de la Nación

CAMARA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL

—SALA IV—

Expte. CAF 47878/2023/CA1 “TELECOM ARGENTINA SA c/ EN - DNCI (EXP. 40213585/20) s/RECURSO DIRECTO LEY 24.240 - ART 45”

Relaciones de Consumo o, en su caso, para demandar ante la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo (instituciones que, a la fecha, no han sido creadas), en procura de obtener un resarcimiento económico por el daño sufrido (cfr. esta Sala, Exp. 5271/2020 “Telecom Personal SA c/ DNCI s/Defensa del Consumidor - ley 24240 - art 45”, sent. del 3/9/20, “Telefónica de Argentina SA c/ DNCI s/ Defensa del Consumidor – ley 24.240- art. 45”, sent. del 9/5/19, “Telefónica de Argentina SA c/ DNCI s/ Defensa del Consumidor – ley 24.240- art. 45”, sent. del 25/6/19, y expte. 36730/22 “Telecom Argentina SA c/ En-Mº Desarrollo Productivo (ex 12031851/22 - Disp 94/19) s/Defensa del Consumidor - ley 24240 - art 45”, sent. del 14/7/22, entre otras).

USO OFICIAL

A mayor abundamiento, no puede soslayarse que el objeto y fin de las nulidades procesales es el resguardo del derecho constitucional de la defensa en juicio, y ello exige acreditar en cada caso el perjuicio ocasionado. En el caso, no se advierte la existencia de un agravio real en el derecho de defensa de la parte recurrente que justifique admitir su planteo, ya que contó con todas las garantías para ejercerlo plenamente y pudo esgrimir los argumentos que consideró más idóneos al presentar su apelación ante esta Cámara.

7º) Que, sentado ello, corresponde ingresar al análisis del fondo de la cuestión.

A los efectos de arribar a una solución justa y equitativa, resulta menester realizar una reseña del expediente administrativo N° CI 40213585/20.

- Las presentes actuaciones tuvieron origen a raíz de la denuncia efectuada por el Sr. Roberto Gabriel López al Servicio de COPREC ante la violación por parte de la empresa Telecom de las reglamentaciones, vigentes al momento, ordenadas por el gobierno nacional sobre el congelamiento de tarifas de telefonía e internet hasta el 31/8/20. En efecto, la empresa mandó, en el mes de julio del 2020, una boleta con un valor de \$1288, cuando el valor de la boleta del mes anterior había sido de \$843.

- El 25/3/21 las partes arribaron a un acuerdo conciliatorio en el que Telecom, sin reconocer hechos ni derechos, se comprometió a otorgar una nota de crédito por \$2.000 a la línea del usuario, más una promoción consistente en el 70% de descuento por 12 meses en el bono fijo más impuestos del servicio “Fibertel lite 10 megas más voz”, todo a verse reflejado en la siguiente o subsiguiente factura; este acuerdo fue homologado el 16/4/21 mediante la disposición 19/21 (v. expte. adm., págs. 6/7 y 40/41).

- El 30/6/21, el consumidor denunció su incumplimiento, cuyo traslado fue contestado por la sumariada el 26/1/23. En esa oportunidad, Telecom informó que había

dado cumplimiento con todo lo acordado y, a sus efectos, acompañó una factura emitida el



11/7/21 (v. documentos titulados “EX-2021-54877616-APN-DSCPRC%MDP” y “EX-2023-08848028-APN-DSCPRC%MDP”, ambos presentados por la demandada el 24/12/23).

- El 28/9/23 la Subsecretaría de Acciones para la Defensa de las y los Consumidores dictó la disposición 2090/23, que impuso la multa aquí discutida. Para así decidir, tuvo en cuenta la factura acompañada en el descargo, cuya fecha de emisión data transcurridos casi cuatro (4) meses desde la firma del acta acuerdo, por lo que, habiéndose comprometido a reflejar las bonificaciones en la siguiente factura a emitir, se consideró incumplido el convenio de marras.

8º) Que, corresponde analizar si la apelación deducida logra enervar los fundamentos de la resolución apelada.

Sobre el particular, cabe recordar que la sanción se impuso en los términos del artículo 46 de la ley 24.240, que establece: “*Incumplimiento de Acuerdos Conciliatorios. El incumplimiento de los acuerdos conciliatorios se considerará en 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 hubieren acordado*” (énfasis añadido).

Dicha previsión se enmarca dentro de un sistema global de normas, principios, instituciones e instrumentos de implementación que tiene su fundamento último en el artículo 42 de la Constitución Nacional. Por su intermedio, el Estado busca direccionar el actuar de los agentes económicos, con el propósito de tutelar los derechos de los usuarios y consumidores; recomponiendo el equilibrio que debe existir en todos los vínculos entre comerciantes y usuarios —afectados por las situaciones abusivas que se presentan en la vida cotidiana—, así como la relación entre los mismos comerciantes, que compiten entre sí (cfr. Sala II, causa “*Sud Inversiones y Análisis S.A. c/ DNCI – Disp. 285/12*”, sent. del 10/10/13).

En tales condiciones, surge con claridad que, por el acuerdo conciliatorio celebrado el **25/3/21**, la empresa otorgó una nota de crédito por \$2.000 a la línea del usuario, más una promoción consistente en el 70% de descuento por 12 meses en el bono fijo más impuestos del servicio “*Fibertel lite 10 megas más voz*”, todo a verse reflejado en la siguiente o subsiguiente factura, lo que **no fue cumplido en tiempo y forma**. Sobre el punto, cabe destacar que el memorial no rebate la circunstancia señalada. Si bien la recurrente manifiesta haber cumplido con el acuerdo, lo cierto es que efectivamente fue efectuado fuera del plazo acordado, toda vez que fue firmado el 25/3/21 y el plazo máximo para cumplir con el acuerdo era el de la emisión de la factura subsiguiente, por lo que **el cumplimiento resultó extemporáneo**.

Por lo demás, no puede soslayarse que se trata de una infracción formal por lo que no resulta de trascendencia la alegada inexistencia de daño al consumidor, en tanto la sola verificación de la omisión basta, como principio, para tener por configurada la falta





Poder Judicial de la Nación

CAMARA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL

—SALA IV—

Expte. CAF 47878/2023/CA1 “TELECOM ARGENTINA SA c/ EN - DNCI (EXP. 40213585/20) s/RECURSO DIRECTO LEY 24.240 - ART 45”

ley 24240 - art 45”, sent. del 4/3/20 y, Sala III, causa “*Supermercados Norte c/ DNCI-Disp 364/04*”, sent. del 9/10/06).

Sobre la base de la plataforma fáctica descripta, el recurso no puede ser admitido.

9º) Que, por último y en relación con el agravio vinculado al **quantum de la multa**, cabe recordar que la determinación y graduación de la sanción a aplicar es atribución primaria de la autoridad administrativa (esta Sala, causa “*Fate SAICI c/ DNCI s/ Defensa del Consumidor - Ley 24240 – Art. 4º*”, sent. del 8/5/14, y sus citas).

En tal inteligencia, el importe fue fijado dentro de los límites establecidos por la norma y se contempló la posición en el mercado de la empresa sancionada y el informe de antecedentes incorporado (v. págs. 59/63 del expte. adm.), de la cual se advierte que *la sanción guarda progresividad* con las existentes al momento de dictarse la disposición cuestionada (en sentido concordante, esta Sala, causa “*Bremen Motors SA c/ DNCI s/ lealtad comercial – ley 22802- art 22*”, sent. del 10/11/15, y Sala V, “*Cablevisión SA c/ DNCI Disp 405/10 (expte S01114022/10)*”, sent. del 12/7/11, entre muchas otras).

10) Que, en virtud de lo expuesto, se concluye que se encuentra verificada la conducta tipificada en el precepto señalado y, en consecuencia, reunidos los elementos necesarios para atribuir responsabilidad a la recurrente, como lo hizo la disposición apelada.

Las costas se imponen a la actora vencida, al no existir motivos que justifiquen apartarse del principio general en la materia (art. 68, primer párrafo, CPCCN).

11) Que, en atención a la naturaleza del asunto, el resultado obtenido y la trascendencia económica de la cuestión en debate (vgr., el importe de la sanción impuesta); y atento al valor, motivo, extensión y calidad jurídica de la labor desarrollada durante la única etapa que tuvo el trámite de este recurso directo (v. contestación del recurso directo del 24/12/23 corresponde **REGULAR** en la suma de pesos **CUATROCIENTOS NOVENTA MIL SETECIENTOS CINCUENTA (\$490.750).**-, (equivalentes a la cantidad de 10 UMA.) los honorarios del Dr. Luis Francisco v Stello —quien actuó en su carácter de letrado patrocinante—, y la suma de pesos **NOVENTA Y OCHO MIL CIENTO CINCUENTA (\$98.150).**-, (equivalentes a la cantidad de 2 U.M.A.) los honorarios de los Dres. Pablo Alejandro Cunial y Juan Ignacio Rodríguez Jalón, a cada uno —quienes actuaron en su carácter de letrados apoderados—, todos del Estado Nacional (arts. 16, 19, 20, 21, 29, 44, inc. a, 51 y ccdtes. de la ley 27.423 y Resol. SGA 925/24).

Se deja constancia que la regulación que antecede deberá cancelarse de



Valor Agregado, monto que —en su caso— deberá ser adicionado conforme a la situación del profesional interviniente frente al citado tributo.

Por ello, de conformidad con lo dictaminado por el Sr. Fiscal General, **SE RESUELVE**: (i) Rechazar el recurso de Telecom, con costas (art. 68, primer párrafo, C.P.C.C.N.); (ii) Regular los honorarios de los letrados de la parte demandada en los términos y con los alcances del considerando 11.

Regístrese, notifíquese —al Sr. Fiscal General— y devuélvase.

MARCELO DANIEL DUFFY

JORGE EDUARDO MORÁN

ROGELIO W. VINCENTI

