



Poder Judicial de la Nación

CAMARA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL- SALA IV  
**71343/2018/CA1 “TELEFONICA DE ARGENTINA S.A. c/ DNCI  
s/DEFENSA DEL CONSUMIDOR - LEY 24240 - ART 45”**

Buenos Aires, 9 de mayo de 2019.- SBC

**VISTO Y CONSIDERANDO:**

1º) Que, mediante disposición 170/18, el Director Nacional de Defensa del Consumidor impuso a **TELEFONICA DE ARGENTINA S.A.** una multa de pesos cincuenta mil (\$50.000), por infracción al artículo 19 de la ley 24.240, en virtud del incumplimiento en la prestación del servicio de *webmail* (speedy) contratado por el denunciante (fs. 62/67).

Para resolver como lo hizo, en lo que aquí interesa, recordó que las actuaciones se habían iniciado con una denuncia efectuada por el señor Aníbal Filippini y que el reclamo se originó por el incumplimiento de la proveedora del servicio del *webmail*, toda vez que el usuario un día no pudo acceder a su casilla de correo y, después de realizar el reclamo pertinente, la empresa le prometió resolver el problema técnico en 72 hs. Transcurrido dicho plazo, se comunicó nuevamente y le informaron que dicha casilla nunca existió, por lo que, para acceder, cambiaron su contraseña y tuvo que resetearla desde su computadora personal, pero perdió el historial de su correo.

Previo al análisis de fondo, se refirió al rechazo del planteo de nulidad por incompetencia de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor para entender en las actuaciones iniciadas por el ante el COPREC, a cuyo fin transcribió la parte pertinente de lo dispuesto por la Dirección instructora, con sustento en la facultad del órgano de instruir actuaciones de oficio, una vez que conoce el resultado del procedimiento de conciliación.

Remitió, en lo pertinente, a lo dispuesto en el artículo 19 de la ley 24.240.

Mencionó que, para cumplir con el referido artículo el proveedor debía mantener incólumes los derechos y obligaciones a que se encontraba sujeto en virtud del contrato con el consumidor, y que la interrupción del servicio (que la sumariada reconoció que tuvo lugar del 1/11/15 al 4/11/15) constituía una causal de incumplimiento, aunque la recurrente entendiera que se trató de un plazo razonable. Agregó que la defensa tampoco acreditó que no prestaba un servicio de almacenamiento de datos, circunstancia que podría haber probado ya que posee herramientas técnicas para hacerlo.

Con respecto al pedido de aplicación de los principios del derecho penal, sostuvo que en materia de potestad sancionatoria la naturaleza jurídica del



poder disciplinario es administrativa y recordó el carácter formal de infracciones como la examinada.

Finalmente, para graduar la sanción tuvo en cuenta las características del servicio, la posición en el mercado del infractor, su grado de responsabilidad de en la comisión de la infracción, el desmedro potencial de los derechos de los usuarios de los servicios de internet, derivado de la generalización de este tipo de conductas, la reincidencia y el carácter ejemplar y disuasivo de la medida sancionatoria.

2º) Que, contra dicha disposición, **TELEFONICA DE ARGENTINA S.A.** interpuso y fundó recurso de apelación a fs. 79/101.

Previo a todo, cuestionó el procedimiento llevado a cabo por la autoridad administrativa, ya que la ley 26.993 establece uno diferente como consecuencia de la conciliación concluida sin acuerdo de las partes.

En ese sentido, sostuvo que conforme lo normado en el artículo 17 de la citada ley, la remisión de las actuaciones a la autoridad de aplicación sólo es al efecto de determinar y proseguir el trámite para que el conciliador perciba los honorarios correspondientes a su actuación. En consecuencia, ello tornó nulo el procedimiento por medio del cual se le impuso una multa de \$50.000 por infracción al artículo 19 de la ley 24.240.

Insistió en que el reclamante estuvo sin servicio de *webmail* desde el 1º al 4 de noviembre de 2015, es decir, 3 días. En ese plazo procedió a restablecer el servicio, lo que consideró razonable.

Respecto a la supuesta pérdida de información, reiteró que el servicio que presta es de correo electrónico y no de almacenamiento de datos.

Por último, cuestionó la graduación de la multa y refirió nuevamente a la aplicación de los principios del derecho penal.

3º) Que, a fs. 113/114, se concedió la apelación y, a fs. 125/135, el Estado Nacional contestó el traslado de los agravios.

Finalmente, a fs. 139/vta., se pronunció el señor Fiscal Coadyuvante.

4º) Que, este Tribunal resulta temporalmente competente para entender en las actuaciones (arg. art. 76 de la ley 26.993; confr. esta Sala, causa *in re* 50798/2014/CA1 “Fiat Auto Argentina SA c/ DNCI s/ Defensa del Consumidor- Ley 24220- Art. 45”, sent. del 03/02/15) por lo que cabe ingresar, sin más, al análisis de las cuestiones planteadas.

5º) Que, los planteos de incompetencia del órgano y consecuente nulidad del procedimiento sancionatorio deben ser desestimados, toda vez que “*la*





Poder Judicial de la Nación

CAMARA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL- SALA IV  
**71343/2018/CA1 “TELEFONICA DE ARGENTINA S.A. c/ DNCS/DEFENSA DEL CONSUMIDOR - LEY 24240 - ART 45”**

*Dirección Nacional de Defensa del Consumidor (organismo dependiente de la Subsecretaría de Comercio Interior) es la autoridad de aplicación de las leyes 24.240 (art. 45) y 26.993 (art. 17), y en tal carácter, se encuentra facultada para recibir aquellos reclamos de consumidores cuyos procesos de conciliación concluyeron sin acuerdo de partes, iniciando actuaciones administrativas en caso de presuntas infracciones a las disposiciones de estas leyes, sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten, 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. En especial, teniendo en cuenta que, como ocurre en el caso bajo análisis, el consumidor se encuentra imposibilitado de reclamar ante la Auditoría en las Relaciones de Consumo o, en su caso, 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” (confr. Sala III, causa 71477/2018 “Los Cipreses SA c/ Dnci - EN Ministerio de Producción s/ Defensa del Consumidor - Ley 24240 - Art 45”, sent. del 26/2/19).*

6º) Que, aclarado ello, corresponde analizar si el recurso planteado ante esta Cámara logra conmovir los fundamentos de la resolución apelada.

En primer término, cabe recordar que la sanción se impuso en los términos del artículo 19 de la ley 24.240, que establece: “*Modalidades de Prestación de Servicios. Quienes 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*”.

Dichas previsiones se enmarcan 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 (confr. Sala II, causa *in re* “Sud Inversiones y Análisis S.A. c/D.N.C.I. - Disp. 285/12”, sent. del 10/10/13).

En tales condiciones, surge con claridad que el memorial incurre en meras reiteraciones y no formula una crítica concreta y razonada de las razones en



las que se sustenta la disposición apelada. Puntualmente, la apelante no logró acreditar durante el trámite de las actuaciones que al denunciante se le hubiera brindado el servicio de *webmail* en forma ininterrumpida y garantizando el acceso a su información, tal como fue convenido; todo lo cual impide dar favorable acogida al agravio.

7º) Que, resta señalar que -en la especie- se trata de una infracción formal donde la constatación de los hechos hace nacer por sí y como principio la responsabilidad del infractor, de tal manera que no se requiere daño concreto sino simplemente el incumplimiento de lo prescripto por la ley y, por ello, su apreciación es objetiva y se configura por la simple omisión, que basta por sí misma para tener por verificada la violación de las respectivas normas (en igual sentido, confr. Sala III, causa “Supermercados Norte c/ DNCI-Disp 364/04”, sent. del 9/10/06; Sala V, causas “José Saponara y Hnos. c/ Sec de Comercio”, sent. del 25/06/97, y “Banco del Buen Ayre SA-RDI c/ DNCI s/Disp. 618/05”, sent. del 6/02/07).

Es así que, frente a los hechos que se tuvieron por acreditados (interrupción del servicio y pérdida de información), resulta irrelevante cualquier otra consideración, como podría ser el posterior restablecimiento del servicio.

En razón de lo expuesto, se concluye que se encuentra verificada la conducta tipificada en el precepto reseñado y, en consecuencia, reunidos los elementos necesarios para atribuir responsabilidad a la recurrente, como lo hizo la disposición apelada.

8º) Que, la determinación y graduación de la sanción a aplicar es atribución primaria de la autoridad administrativa, principio que sólo cede ante una manifiesta arbitrariedad (confr. esta Sala, causa “Fate SAICI c/ DNCI s/ Defensa del Consumidor - Ley 24240 – Art. 4”, sent. del 08/05/14, y sus citas).

En ese contexto, considerando la naturaleza de la falta cometida, la relevancia del bien jurídico protegido, la posición en el mercado de la empresa, las características del servicio y que la actora contaba con numerosos antecedentes al momento de dictarse la disposición cuestionada (v. informe de fs. 48/50), la sanción no aparece desproporcionada en relación con la falta cometida.

9º) Que, por todo lo expuesto, se rechaza el recurso y se confirma la disposición 170/18 en todos sus términos.

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

10) Que, en atención a la naturaleza del asunto, el resultado obtenido y la trascendencia económica de la cuestión en debate—conf. sanción





Poder Judicial de la Nación

CAMARA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL- SALA IV  
**71343/2018/CA1 “TELEFONICA DE ARGENTINA S.A. c/ DNCS/DEFENSA DEL CONSUMIDOR - LEY 24240 - ART 45”**

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 - conf. contestación de traslado de fs. 125/135-, corresponde REGULAR en la suma de PESOS OCHO MIL NOVECIENTOS SEIS CON 64/100 (\$ 8.906,64) – equivalentes a la cantidad de 4,72 U.M.A.– los honorarios del doctor Christian Alex Pranteda, y en la suma de PESOS TRES MIL QUINIENTOS SESENTA Y SEIS CON 43/100 (\$3.566,43) –equivalentes a la cantidad de 1,89 U.M.A.– los honorarios de la doctora Silvina Cerezo, quienes actuaron en el respectivo carácter de patrocinante y apoderado en la defensa de la parte demandada (arts. 16, 19, 20, 21, 29, 44, inc. a, 58, inc. a, y ccdtes. de la ley 27.423; ac. CSJN 8/19; y art. 730, segunda parte, del CCC).

Se deja constancia que la regulación que antecede no incluye el Impuesto al Valor Agregado, monto que –en su caso- deberá ser adicionado conforme a la situación de los profesionales intervinientes frente al citado tributo.

Por ello, y de conformidad con lo dictaminado por el señor Fiscal General, **SE RESUELVE:** 1) Desestimar el recurso de fs. 79/101, con costas (art. 68 CPCCN); 2) Regular los honorarios de la dirección letrada de la parte demandada en los términos y con los alcances del considerando 10.

Regístrese, notifíquese –al Sr. Fiscal Coadyuvante en su público despacho- y devuélvase.

**JORGE EDUARDO MORAN**

**MARCELO DANIEL DUFFY**

**ROGELIO W. VINCENTI**

