



Poder Judicial de la Nación

**CAMARA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO  
FEDERAL- SALA V**

**Expte. N° CAF 4538/2020**

**TELEFONICA            MOVILES  
ARGENTINA SA c/ DNCI  
s/DEFENSA                    DEL  
CONSUMIDOR - LEY 24240 -  
ART 45**

Buenos Aires,            de octubre de 2022.

**VISTOS Y CONSIDERANDO:**

I.- Que por Disposición N° DI-2019-508-APN-DNDC#MPYT del 4 de julio de 2019 la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor del ex Ministerio de Producción y Trabajo resolvió, en lo sustancial, imponer a la firma Telefónica Móviles de Argentina SA una multa por la suma de \$150.000 por infracción al artículo 46 de la Ley N° 24.240, en razón de haber incumplido un acuerdo conciliatorio alcanzado con un cliente (fs. 84/7 del expediente judicial en soporte papel). Además, condenó a la firma a publicar la parte dispositiva del acto sancionatorio a su costa, de acuerdo a lo establecido en el artículo 47 de la Ley N° 24.240.

Al imponer la sanción la autoridad administrativa explicó que había dado lugar al inicio de las actuaciones la denuncia por un particular del incumplimiento del acuerdo conciliatorio homologado al que había arribado con la empresa ante el Servicio de Conciliación Previa en las relaciones de Consumo (COPREC). Además, señaló que según el acta acuerdo labrada en esa ocasión la firma recurrente se había obligado a efectuar una compensación al usuario, que debía verse acreditada en la facturación dentro de los quince días de celebrado el acuerdo (lo cual había ocurrido el 18/04/2016), y se imputaría a una quita total de la deuda de las facturas de los meses de marzo y abril 2016; además, se había comprometido a dar la baja al servicio de "Speedy" en la línea del consumidor, libre de todo cargo.

Sin embargo, de acuerdo a lo denunciado por el beneficiario (19/08/2016) la empresa incumplió lo convenido. Asimismo, a pesar de considerar extemporáneo el descargo de la firma actora, la Administración valoró que el supuesto cumplimiento acreditado por la



empresa habría tenido lugar una vez vencido el plazo estipulado en el acuerdo, de acuerdo a las propias constancias producidas con la contestación de la vista (conf. esp. considerando 16 del acto recurrido).

Así, la autoridad administrativa tuvo por acreditado el incumplimiento denunciado y recordó que, de acuerdo a lo prescripto en el artículo 46 de la Ley N° 24.240, la inobservancia de los convenios conciliatorios es considerada una violación de esa ley y habilita la imposición de las sanciones allí previstas. Puso de resalto que el incumplimiento denunciado no sólo significaba una infracción a la ley, sino que implicaba también una conducta despreocupada de la expectativa del consumidor que tuvo que acudir a la autoridad de aplicación una vez más para hacer valer sus derechos.

Concluyó que, ante la frustración de esas expectativas por la conducta culpable de la empresa, la Ley N° 24.240 – con disposiciones tutelares de los derechos de los consumidores, de clara raigambre constitucional (arg. art 42, CN)- autorizaba la imposición de las sanciones contempladas en el artículo 47 de aquella norma (art. 46, Ley N° 24.240). Recordó, finalmente, el carácter objetivo de la infracción reprochada fundado en el sólo incumplimiento de los deberes formales impuestos a los oferentes de bienes y servicios, como cláusulas tuitivas tendientes a equilibrar la relación prestador-consumidor.

Por último, defendió la cuantía de la sanción impuesta indicando que no podía considerársela irrazonable a la luz del grado de responsabilidad de la firma sumariada en la transgresión verificada, el bien jurídico afectado y el informe de antecedentes producido en las actuaciones.

II.- Que el 06/05/2022 la empresa Telefónica Móviles Argentina S.A. dedujo el recurso previsto en el artículo 45 de la Ley 24.240 (ver fs. 95/102 del expediente judicial en soporte papel). Sus agravios fueron replicados por la Administración mediante la presentación agregada a fs. 131/143 (del expediente judicial en soporte papel).

En su sintético escrito recursivo, la empresa asegura haber dado cabal cumplimiento al acuerdo conciliatorio alcanzado con el denunciante; y se queja de que la Administración





Poder Judicial de la Nación

CAMARA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO  
FEDERAL- SALA V

considerara extemporáneo su descargo, negándose a valorar las circunstancias de hecho acreditadas en aquella presentación.

En cualquier caso –añade- el monto de la multa impuesta constituye la representación viva del ejercicio arbitrario del poder por la Administración en cuanto no guarda ninguna proporción con el supuesto incumplimiento endilgado. Es imperativo –a su entender- que al establecer el monto de la sanción, se atienda al daño efectiva o potencialmente provocado.

III.- Que el señor Fiscal General ante esta Alzada dictaminó a fs. 147 (del expediente en soporte papel) con relación a la competencia de este Tribunal y la admisibilidad formal del recurso.

IV.- Que, en primer término, con relación al agravio relativo a la inexistencia de la infracción reprochada cabe poner de resalto que la empresa no controvertió debidamente el incumplimiento que le fue reprochado por la Dirección demandada. En efecto, la firma soslaya en su recurso que –como fue señalado en el primer considerando de este pronunciamiento- la Administración valoró para el dictado del acto cuestionado que las constancias producidas por la empresa no alcanzaban para acreditar el cumplimiento oportuno del acuerdo celebrado con el usuario.

Es que tanto en sede administrativa como ante esta instancia la firma pretendió acreditar el cumplimiento oportuno del acuerdo presentando facturas correspondientes a los meses de junio a agosto 2016 (conf. fs. 47, 50 y 54 –para el descargo administrativo-; y 107, 109 vta. y 113 –constancias adjuntas al recurso aquí en trato), cuando por el acuerdo se había comprometido a hacer efectivo dentro de los quince días de suscripto el convenio (conf. cláusula 1º del acta acuerdo, obrante a fs. 3 del expediente judicial en soporte papel).

La norma en la cual la autoridad administrativa basó la sanción establece con claridad que “el incumplimiento de los acuerdos conciliatorios se considerará violación a esta ley.” Y que “[e]n 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.” (art. 46, Ley Nº 24.240). Y la



recurrente no ha ofrecido argumentos atendibles que la exculpen de la infracción endilgada, debidamente verificada, con arreglo a las constancias reseñadas.

**V.-** Que, con relación al *quantum* de la sanción aplicada, en numerosas oportunidades se ha señalado que la determinación y graduación de la misma es resorte primario de la autoridad administrativa, principio que sólo cede ante una manifiesta arbitrariedad (conf. esta Sala *in rebus* “Musso, Walter c/ Prefectura Naval Argentina”, sentencia del 27/05/97; n° 57282/2019 “Telefónica Móviles Argentina S.A. c/ DNCI s/ defensa del consumidor - ley 24240 - art 45”, del 08/03/2022; y n° 50/2022 “Banco Santander Rio SA c/ EN-M Desarrollo Productivo (ex 20247807/21 - disp 672/19) s/recurso directo ley 24.240 - art 45”, del 02/06/2022; y n° 28961/2022 “Telefónica Móviles Argentina SA c/ EN – M Desarrollo Productivo (exp. 25534536/21) s/recurso directo ley 24.240 - art 45”, del 05/07/2022).

En efecto, en la medida en que la graduación de la multa fijada en \$150.000 está comprendida dentro de los límites establecidos por la ley 24.240, no resulta desproporcionada con relación a la falta acreditada, a las circunstancias particulares del caso (especialmente, el grado de responsabilidad de la firma sumariada en la transgresión verificada y el bien jurídico afectado) y a los antecedentes sumariales por infracción a la ley 24.240 que registra la recurrente (v. informe agregado a fs. 72/5 del expediente judicial en soporte papel). Por tales razones, no se advierten motivos para modificarla.

Por ello, **SE RESUELVE:** Rechazar el recurso interpuesto y confirmar la disposición apelada, con costas (art. 68, del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación).

Regístrese, notifíquese, y devuélvanse.

**Guillermo F. Treacy**

**Jorge Federico Alemany**

**Pablo Gallegos Fedriani**

