



Poder Judicial de la Nación

**CAMARA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO
FEDERAL- SALA V**

Expte. Nº 35.462/2007

**ASOCIACION CIVIL DEFEINDER Y OTRO
c/ TELEFÓNICA MÓVILES ARGENTINA
S.A. s/PROCESO DE CONOCIMIENTO**

En Buenos Aires, Capital Federal de la República Argentina, a los días del mes de agosto de dos mil veintiséis, reunidos en Acuerdo los Señores Jueces de la Sala V de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal, para resolver el recurso interpuesto en el expediente “Asociación Civil DEFEINDER y otro c/ Telefónica Móviles Argentina S.A. s/proceso de conocimiento”, el Tribunal estableció la siguiente cuestión a resolver:

¿Se ajusta a derecho la sentencia apelada?

El Sr. Juez de Cámara, Dr. Guillermo F. Treacy dijo:

I.- Que mediante el pronunciamiento de [fs. 982](#) del expediente digital el juez de grado anterior hizo lugar a la demanda entablada por la Asociación por la Defensa de Usuarios y Consumidores (ADUC) y condenó a Telefónica Móviles Argentina SA a restituir a los usuarios del servicio Línea Control 600, las sumas cobradas en concepto de “Bloqueo Línea Control”, desde el mes de julio de 2006, con más los intereses correspondientes, y al pago de una indemnización por vía de un crédito equivalente al 25% del importe cobrado indebidamente, en los términos del artículo 31 de la Ley Nº 24.240. El *a quo* rechazó además la defensa de prescripción opuesta por la demandada. Impuso las costas del pleito a la accionante vencida.

Para decidir del modo en el que lo hizo el magistrado comenzó por relevar lo actuado en el expediente administrativo EXP-S01:0284174/08 (número original EXPCNC Nº 3891/03), que desembocó en la imposición de una sanción a la empresa por parte de la CNC, por violación al Régimen Tarifario vigente, mediante el incumplimiento del Acuerdo de Cooperación entre el Estado Nacional y las empresas de telecomunicaciones.

Repasó además los términos de aquel acuerdo y consideró que, en razón de la nota dirigida por la empresa a la Secretaría de Comunicaciones el 14/02/00 en la que se describía el producto “Linea Control”, este respondía a lo acordado con el Estado Nacional.

Fundó el rechazo de la defensa de prescripción en el hecho de que el plazo aplicable era el quinquenal del derogado Código



Civil (art. 4027, inc. 3), al considerar que la disputa se había originado a partir de la primera reducción de la bonificación del Bloqueo Línea Control, en julio de 2006. Señaló, además, que este era el plazo más favorable a los usuarios (art. 50, Ley N° 24.240).

Repasó enseguida el texto del artículo 42 de la Constitución Nacional y el del artículo 4 de la Ley N° 24.240, y recordó que el fin principal perseguido por las normas de derecho del consumidor es evitar que este sea inducido a error o engaños en la contratación de servicios o la compra de bienes. Por esta razón –agregó– la legislación busca resguardar su derecho a ser debidamente informado, garantizándole el acceso a información adecuada, completa y veraz sobre los bienes y servicios ofrecidos.

El a quo remarcó que “de la prueba [...] no surge que la empresa licenciataria haya informado a los usuarios acerca de la existencia del concepto “Bloqueo Línea Control” como un servicio separado de la Línea Control 600” y que de la lectura de las notas cursadas por la demandada “resulta que refieren únicamente a la reducción de la bonificación del servicio “Bloqueo Línea Control”, y no a la existencia de este concepto en el contrato original”.

Concluyó así que “la empresa licenciataria –al momento de la contratación del servicio Línea Control 600– no proporcionó de forma adecuada, clara, cierta y detallada la información relativa a que el servicio podría verse incrementado en razón de la futura reducción y posterior eliminación de la bonificación del bloqueo de este concepto”.

Finalmente, consideró justificada la pretensión indemnizatoria del 25% de lo cobrado indebidamente que ordenó a la firma acreditar en las cuentas de los usuarios para la aplicación a futuros consumos.

Ordenó, entonces, devolver las sumas cobradas por esos cargos, con los intereses que la propia empresa aplicaba a la mora en el pago de facturas (con límite en el 50% de la tasa activa del BNA para descuento de documentos comerciales).

II.- Que, disconforme con esa decisión, la demandada apeló ([fs. 983](#)). Los fundamentos de su recurso ([fs. 987/1017](#)) fueron replicados por la accionada a [fs. 1019/37](#).

Sus agravios pueden resumirse del siguiente modo:

(i) el plan denominado Línea Control 600 no se encontraba incluido en el Acuerdo de Cooperación;

(ii) la interpretación del *a quo* respecto del alcance del deber de información al consumidor es irrazonable: Telefónica informó a





Poder Judicial de la Nación

**CAMARA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO
FEDERAL- SALA V**

sus clientes la bonificación y posterior disminución y eliminación de la misma;

(iii) es improcedente e injustificada la condena al pago de una indemnización en los términos del art. 31 de la ley 24.240 y, además, no fue fundada su cuantificación;

(iv) la actora no está legitimada para reclamar una indemnización en los términos del art. 31 de la Ley 24.240; además, esto pretende disimular en realidad una condena por daño punitivo en los términos del art. 52 bis de la Ley 24.240, incorporado a ley con posterioridad a la interposición de la demanda; y

(viii) el a quo juzgó erróneamente la prescripción de la acción, que se encuentra regida por el artículo 50 de la LDC, y no por el Código Civil.

III.- Que a fs. [1039/43](#) y [1050/6](#) dictaminó el Sr. Fiscal Federal.

En su primera intervención indicó que la controversia en punto al plazo de prescripción (de tres o cinco años) era irrelevante en la medida en que se reclamaba por cargos formulados desde el 2006 y la demanda había sido interpuesta en 2007, de manera que en ningún caso habría créditos prescriptos.

Por otra parte, a su entender el planteo de falta de legitimación de ADUC para perseguir el pago de una indemnización a favor de los usuarios afectados fue resuelto por la Corte Suprema de Justicia de la Nación a fojas 536/542, oportunidad en la que consideró aplicable la doctrina sentada en el precedente “PADEC” (Fallos: 336:1236), por procurarse aquí —al igual que en aquel caso— la protección de derechos de incidencia colectiva referentes a intereses individuales homogéneos y encontrarse cumplidos, además, los recaudos para hacer viable una acción colectiva en los términos de “Halabi” (Fallos: 332:111).

Por lo demás, señaló que la apelante se había limitado en el recurso a señalar su disconformidad con la decisión del juzgado, sin rebatir la premisa central de aquella, a saber, “que TASA no informó a los usuarios, al momento de la contratación, que el Plan Línea Control 600 implicaba la prestación de un servicio de bloqueo de tráfico que estaba inicialmente bonificado pero que podía no estarlo en el futuro”.

IV.- Que la jurisdicción de este tribunal, acotada como está por los términos del escrito de fundamentación del recurso, se limita al tratamiento de los cuatro agravios identificables: el referido a la



legitimación de la Asociación de Usuarios y Consumidores para obrar como actora; la cuestión de la alegada prescripción de la acción; la relativa a la declarada transgresión del derecho a la información del consumidor; y el cuestionamiento de la indemnización dispuesta en los términos del artículo 31 de la LDC.

En ese orden se abordarán, entonces, las críticas de la apelante.

V.- Que en primer lugar, la cuestión relativa a la legitimación de ADUC para obrar como demandante –en particular, para reclamar por la indemnización prevista en el artículo 31 de la Ley N° 24.240- debe considerarse saldada, tal como señala el Fiscal General en su dictamen del 09/06/2026, con la [resolución dictada en la causa por la Corte Suprema el día 27/11/2014](#) (conf. fs. 536/42 de las actuaciones en soporte papel).

V.1.- Allí la Corte federal revocó parcialmente la decisión de esta Sala del 13/05/2010 (v. fs. 240 de la causa en soporte papel). En esta última resolución, este tribunal había rechazado la excepción opuesta, respecto de las dos accionantes (ADUC y Asociación Civil DEFEINDER) con fundamento en que: (i) por un lado, y en general respecto de las dos accionantes, las pretensiones deducidas debían encuadrarse en el supuesto de ejercicio de derechos de incidencia colectiva relativos a intereses individuales homogéneos, con arreglo a la doctrina del tribunal cimero en el caso “Halabi”, dada la insignificancia de los montos comprometidos respecto de cada usuario; (ii) por otro, respecto de la legitimación de la Asociación Civil DEFEINDER, la falta de inscripción en el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores no era óbice a su actuación en la causa, en la medida en que contaba con el reconocimiento de su personalidad jurídica –y de su propósito- por la IGJ.

V.2.- El tribunal cimero revocó la decisión reseñada en el considerando anterior sólo con relación a la legitimación de la Asociación Civil DEFEINDER, y exclusivamente con fundamento en su falta de inscripción en el en el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores, creado en el art. 55 del Decreto n° 1798/1994 (conf. consid. 5° y parte dispositiva del pronunciamiento de la CSJN).

Sin embargo, la Corte tuvo el cuidado de remarcar que esa decisión “no implica necesariamente que el trámite de la acción principal no pueda proseguir impulsado o instado por el otro litigante, la asociación civil ADUC”, “[...] pues ésta adhirió a la demanda en los términos del arto 52 de la ley 24.240 (texto según ley 26.361), que habilita a este tipo de asociaciones -en las causas judiciales que tramiten





Poder Judicial de la Nación

CAMARA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO
FEDERAL- SALA V

en defensa de intereses de incidencia colectiva- a actuar como "litisconsortes" de los otros sujetos que allí se autoriza" (v. considerando 6° de la decisión)

Explicó que esa circunstancia había sido verificada por la magistrada de grado, quien había aceptado la intervención en los términos de aquella norma y le había conferido expresamente el carácter de "parte" en el proceso (en el auto de fs. 82 de la causa papel).

Y remarcó finalmente que esa falta de legitimación no tenía el efecto perentorio que el accionado pretendía asignarle, pues no advirtió ningún factor que determinara –desde el punto de vista jurídico- la imposibilidad de que ADUC continuara el pleito como accionante (lo cual, como se advierte a la postre, es precisamente lo que ha ocurrido).

V.3.- La Corte indicó seguidamente que el resto de los planteos (i.e., los referidos a la legitimación de ADUC para reclamar por la devolución de los importes cuyo cobro consideraba ilegítimo y la indemnización exigida desde el inicio) eran análogos a los que había resuelto en el precedente "PADEC c/ Swiss Medical S.A. s/ nulidad de cláusulas contractuales", del 21 de agosto de 2013.

Explicó que así lo entendía pues "el derecho cuya protección se procura en esta causa es de incidencia colectiva referente a intereses individuales homogéneos y se encuentran cumplidos -además- los recaudos para hacer viable una acción colectiva en los términos de la doctrina sentada por esta Corte en el precedente "Halabi"". Identificó entonces: (i) la existencia de un hecho único susceptible de ocasionar una lesión a los derechos de una pluralidad de sujetos (la reducción o disminución, resuelta unilateralmente por Telefónica de Argentina SA); (ii) la concentración de la pretensión en los "efectos comunes" para toda la clase de los sujetos afectados; (iii) el hecho de que "[...] de no reconocerse legitimación procesal -en el caso, a ADUC- se produciría una clara vulneración del acceso a la justicia pues no parecería justificado que cada uno de los posibles afectados del colectivo involucrado promueva su propio reclamo o demanda", dada "la escasa significación económica de las sumas aquí comprometidas"; (iv) el reclamo deducido encuadra en el objeto de la ADUC (conf. considerando 8°) (v. además, en igual sentido, Sala II, causa nros. 1458/07 y 23.378/09 "ADDUC c/ Telefónica de Argentina S.A. s/ proceso de conocimiento" y "Unión Usuarios y Consumidores c/ Telefónica Argentina S.A. s/ proceso de conocimiento", resueltas conjuntamente en la [sentencia del 20/09/2018](#), esp. consid. V).

Para más, la Corte ordenó al tribunal de origen ajustar el trámite de la causa en los recaudos de las acciones colectivas,



mencionando expresamente el artículo 54 de la LDC. Esta disposición, contenida en el mismo cuerpo normativo que la invocada por el *a quo* para fundar la indemnización fijada, establece expresamente que “[s]i la cuestión tuviese contenido patrimonial establecerá las pautas para la reparación económica o el procedimiento para su determinación sobre la base del *principio de reparación integral*” (el destacado es propio).

V.4.- Por lo demás, adviértase que la interpretación que el apelante propone de ese pronunciamiento de la Corte federal en el caso llevaría a la irrazonable conclusión de que, aunque el reclamo individual por los usuarios por el reintegro de los cargos indebidamente cobrados fue considerado antieconómico (y por tanto, la ADUC contaba con legitimación para demandarlos), sí era viable económicamente la interposición de demandas individuales para exigir una indemnización que –según la propia norma- sólo podía ascender al 25% de aquellas sumas (conf. art. 31, 6° párrafo, LDC).

VI.- Que con respecto al plazo de prescripción aplicable a esta acción, se comparte la opinión vertida por el Fiscal General en su [dictamen del 05/05/2025](#) en cuanto a que resultaría inoficioso –por abstracto- un pronunciamiento sobre el punto.

El magistrado de grado, haciendo valer la regla de la interpretación más favorable al consumidor (actualmente consagrada en el artículo 1094 del CCyCN), desechó la norma del artículo 50 de la Ley N° 24.240 – según la cual las acciones derivadas de aquella ley prescriben en tres años- y aplicó en su lugar la del inciso 3° del artículo 4027 del derogado Código Civil, que fija un plazo de prescripción quinquenal para todo aquello “que debe pagarse por años, o plazos periódicos más cortos”.

Además, el *a quo* estableció en el mismo pronunciamiento que el momento relevante para el inicio del cómputo de la prescripción fue el de la primera reducción del a bonificación del cargo “Bloqueo Línea Control”, hecho que identificó como ocurrido en el mes de julio del año 2006 (v. considerando VI, antepenúltimo párrafo de la sentencia apelada).

Pues bien, no hay en el recurso en trato una sola alusión a la fecha de inicio de cómputo del plazo de prescripción ni a la forma en que esta fue identificada por el *a quo*.

Tampoco está en discusión que la demanda de autos ha sido interpuesta el 30/08/2007, hecho que se comprueba con el confronte de la causa en soporte papel (v. cargo mecánico impuesto a fs. 32 vta.).





Poder Judicial de la Nación

CAMARA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO
FEDERAL- SALA V

En esas condiciones, puede advertirse que entre la fecha de inicio del cómputo de la prescripción fijada en la sentencia recurrida –y no controvertida- y el inicio de la causa transcurrió apenas más de un año, plazo que ni siquiera con arreglo a la norma invocada por el apelante permitiría declarar prescripta la acción.

Adviértase, por lo demás, que esa misma norma cuya aplicación reclama la apelante establecía (al tiempo de los hechos, también respecto de las acciones) que “[l]a prescripción se interrumpirá por la comisión de nuevas infracciones o por el inicio de las actuaciones administrativas o judiciales”. Y habiéndose dictado ya sentencia definitiva en estas actuaciones, es indudable que un pronunciamiento sobre el plazo de prescripción aplicable resultaría aquí abstracto.

En este sentido es pertinente recordar que la Corte federal tiene reiteradamente dicho que es imperativo para este poder del Estado el que sus pronunciamientos se ajusten a las circunstancias existentes al momento de ser dictados, incluidas aquellas sobrevinientes a la realización de los actos procesales que suscitaron su intervención (Fallos: 310:819; 324:3948; 325:2275; entre muchos otros). Y que, en caso de constatar que un planteo devino abstracto, debe abstenerse de fallar, pues sólo está habilitado para decidir colisiones efectivas de derechos en casos concretos (art. 116, CN; art. 2, ley 27; y doctrina de Fallos: 303:1633; 305:518; 320:2603; 322:1436; 329:1898; 330:5070; 341:1619; entre muchos otros).

VII.- Que corresponde abordar seguidamente el tercer agravio de la demandada, referido a la alegada falta de vulneración del derecho de los usuarios a una información adecuada y veraz, en particular, en lo relativo a su conocimiento de la posibilidad de que la empresa aumentara discrecionalmente la tarifa del plan “Línea Control 600” a través de la reducción o supresión de la bonificación del concepto “Bloqueo Línea Control 400”. Cabe adelantar que las críticas de la apelante en este aspecto tampoco logran desvirtuar la conclusión del *a quo*.

VII.1.- La doctrina ha señalado que: “[l]a declaración y reconocimiento de los derechos de usuarios y consumidores implicó una modificación sustantiva en la ideología liberal de la Constitución histórica de 1853-60 y hasta en la concepción social de la Ley Suprema, incorporada en 1954 con los derechos sociales del art. 14 bis” (Gelli, María Angélica, “Constitución de la Nación Argentina- Comentada y Concordada”, 4° ed., Buenos Aires, La Ley, 2008, Tomo I, p. 580).



La reforma constitucional de 1994, producida en el contexto de un impulso privatista, con predominio mercantil, actos de fe liberal y retroceso del Estado, incorporó al texto de la ley fundamental algunos de los llamados derechos de tercera generación. Así, la protección de usuarios y consumidores ingresó en la Constitución, mientras el espacio público disminuía ostensiblemente y cada persona se tornaba usuario vulnerable, en un creciente mercado de consumidores (Gelli, María Angélica, op. cit., p. 582/3).

La Constitución Nacional consagra expresamente el derecho de los consumidores a una información adecuada y veraz y a la protección de sus intereses económicos (arts. 42, CN); y el deber de informar de los proveedores es más acentuado en las relaciones de consumo e implica proveer los datos suficientes para evitar que la otra parte incurra en error o no pueda ejercer sus derechos ([Fallos: 344:791](#)).

La Corte federal ha reconocido que la norma contenida en el artículo 42 de la Constitución Nacional revela la especial protección que el constituyente decidió otorgar a los usuarios y consumidores en razón de ser sujetos particularmente vulnerables y este principio protectorio juega un rol fundamental en el marco de los contratos de consumo donde el consumidor se encuentra en una posición de subordinación estructural ([Fallos: 340:172](#)). Precisamente por eso ha señalado que no corresponde exigirles la diligencia de quien celebra un contrato comercial.

VII.2.- En ese contexto, los agravios del apelante no logran desvirtuar la consideración central del pronunciamiento recurrido para considerar vulnerado el derecho de los usuarios a una información adecuada y veraz, a saber, que la posibilidad del aumento discrecional e intempestivo de la tarifa como consecuencia de la eventual supresión de la bonificación del cargo denominado “Bloqueo Línea Control” (por servicio de bloqueo de tráfico) no fue informado a los usuarios al momento de contratar el servicio, y que la “notificación” cursada a través de la facturación no cumple con los recaudos exigidos normativa y jurisprudencialmente para considerar garantizado aquel derecho.

VII.2.1.- Ningún efecto tienen sobre ese argumento las consideraciones incluidas en el recurso acerca de que el plan denominado “Línea Control 600” no estaba incluido en el acuerdo celebrado con el Estado Nacional en 1999 para la fijación de tarifas, o de que las decisiones de reducción del descuento del mentado “Bloqueo” habrían sido oportunamente comunicadas al regulador. Por lo demás, tampoco el manual del Plan Línea Control 600, acompañado por TASA como prueba documental, consigna la existencia de aquel servicio ni su





Poder Judicial de la Nación

CAMARA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO
FEDERAL- SALA V

peso eventual en el precio del servicio (v. p. 45/7 del archivo de [fs. 841/75](#) en el que se digitalizó la documental acompañada a la contestación de demanda).

La falta de información a los usuarios –con anterioridad a la contratación del servicio- de que el Plan Línea Control 600 implicaba la prestación del servicio de bloqueo de tráfico, facturable como un cargo separado, no han sido rebatidos en modo alguno. Antes bien, la pretensión subsidiaria parece comportar el reconocimiento de ese hecho. En efecto, la apelante solicita alternativamente que sólo se declare la ilegitimidad de los cargos realizados durante “los DOS MESES inmediatos posteriores a julio de 2006, período en el que, en última instancia, el cliente se anotició indefectiblemente del ítem en cuestión y de que mi parte dejaría de bonificar el mismo”, “[...]en el entendimiento de que dicho plazo resultó más que suficiente para decidir rescindir o mantener el contrato que lo ligaba a mi mandante, o incluso optar por otro plan”.

Tampoco hay desarrollo alguno –ni en la apelación ni en lo actuado en la instancia de grado- tendiente a explicar por qué la simple facturación del cargo sin descuento, o las notas simples allegadas a algunos usuarios (pues no ha acreditado haberlas cursado a todos) deberían considerarse ajustadas al estándar de información adecuada y veraz que consagran tanto la norma fundamental como el andamiaje infraconstitucional de derecho del consumo (conf. Sala II, causa nros. 1458/07 y 23.378/09 “ADDUC c/ Telefónica de Argentina S.A. s/ proceso de conocimiento” y “Unión Usuarios y Consumidores c/ Telefónica Argentina S.A. s/ proceso de conocimiento”, resueltas conjuntamente en la [sentencia del 20/09/2018](#)).

VII.2.2.- Resulta así que ni la empresa notificó con anterioridad a la contratación de la inclusión de este servicio en el plan –y el riesgo de que la supresión de la bonificación derivara en un aumento tarifario- ni el hecho de que facturara el servicio puede considerarse suficiente para tener a los usuarios por informados adecuadamente de lo que el cargo significaba o del costo que podía traer.

Esta Cámara ha señalado que de la propia Ley de Defensa del Consumidor surge la obligación del productor, distribuidor o comerciante de brindar toda la información necesaria a los usuarios o consumidores con respecto a las características esenciales de los productos o servicios ofrecidos, precisándose que la importancia de la norma se halla en la necesidad de suministrar al consumidor los conocimientos de los cuales legítimamente carece (cfr. Sala III, causa n° 10.811/2017 “Pedraza Viajes y Turismo SA c/DNCL s/defensa del



consumidor – Ley 24.240 – art. 45”, sentencia del 2/05/2017). Es decir que, dado que el consumidor promedio no es un experto ni está dotado de aptitudes técnicas en la materia –para el caso–, de las telecomunicaciones, el proveedor debe suministrar explicaciones claras que brinden las herramientas para que aquél, dotado de una inteligencia ordinaria pero razonable, pueda entender el sentido y alcances de las características del producto que se le ofrece (Sala II, causas nros. 1458/07 y 23.378/09 “ADDUC” y “Unión Usuarios”, ya citadas).

Aquel estándar se torna de imprescindible aplicación en el caso dado que el servicio de Línea Control 600 que es objeto de la controversia no era más que una línea de Telefonía Básica con acceso al servicio medido urbano pospago, con acceso a los demás servicios (interurbano, internacional, celulares, etc., por medio de tarjetas prepagas), donde el control en el consumo se desdoblaba en el control sobre el consumo urbano –respecto del cual funcionaba un tope de consumo de 600 pulsos por mes, de modo que al alcanzarse éste, la línea funcionaría con tarjetas prepagas–, y sobre los demás consumos.

En suma, ese “control” que buscaba prevenir el consumo excesivo, se hacía operativo mediante un “bloqueo de línea”, o “bloqueo de tráfico de salida” –según la fraseología de la estructura general de tarifas–, por el cual ésta dejaba de permitir la realización de llamadas hasta que se empleara una tarjeta adicional para efectuar esos consumos extras. En ese contexto, predicar que el “control” es ajeno al “bloqueo”, y que se trata de conceptos independientes (de lo cual se pueda derivar que éste último resulta “adicional” y justifica así una contabilización y facturación por separado), luce como un ensayo semántico tortuoso (arg. Sala II, causas citadas) y se encuentra –al menos sin mayores precisiones- precisamente en las antípodas de lo que debe considerarse una información adecuada, detallada, cierta, eficaz, suficiente, leal y proporcionada con la necesaria claridad para permitir su comprensión por el usuario.

VII.3.- El proceder de la firma, descripto en el apartado anterior, y reconocido en el escrito recursivo, resulta tanto más preocupante y reprochable cuanto que no se encuentra en discusión que el plan involucrado (Línea Control 600) había sido diseñado expresamente para “un universo de personas [presumiblemente de bajo poder adquisitivo] que buscó acceder a un plan con un precio especialmente reducido, y la contratación del mismo hacía pensar que pesaba en el ánimo del consumidor en especial medida la acotación del costo, antes que la completitud y alcances del servicio” (Sala II, causas nros. 1458/07 y 23.378/09 “ADDUC” y “Unión Usuarios”, ya citadas).





Poder Judicial de la Nación

CAMARA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO
FEDERAL- SALA V

Además, se dicho que “las prestaciones que el Estado, por sí o a través de sus concesionarios, ponen [sic] a disposición de los usuarios de los servicios públicos, constituyen formas de asistencia sin las cuales la vida diaria del hombre común en la sociedad actual es apenas concebible” ([Fallos: 322:3008](#), disidencia del juez Petracchi).

En consecuencia, el carácter indispensable del servicio del que se trata –tanto en la actualidad como al tiempo de los hechos- y la vulnerabilidad del segmento de consumidores para los que había sido concebido el plan telefónico exigían de parte de la empresa aún una mayor prudencia en la comunicación de las condiciones que las del estándar normalmente exigible en estos casos (que, como se vio, tampoco fue satisfecho).

VIII.- Que, finalmente, la argumentación de la actora referida a la indemnización fijada por el *a quo* (en el 25% de los importes cuya devolución se ordenó) gira en torno al entendimiento –equivocado, evidentemente- de que aquella constituye un daño punitivo. Se confunde allí, por eso, la naturaleza misma de aquel crédito cuya naturaleza la apelante califica de sancionatoria.

Del texto de la sentencia apelada surge con claridad que la indemnización fue dispuesta con fundamento en el párrafo 6° del artículo 31 de la Ley N° 24.240. Esta norma establece que “[e]n los casos en que el reclamo fuera resuelto a favor del usuario y si éste hubiera abonado un importe mayor al que finalmente se determine, el prestador deberá reintegrarle la diferencia correspondiente con más los mismos intereses que el prestador cobra por mora, calculados desde la fecha de pago hasta la efectiva devolución, *e indemnizará al usuario con un crédito equivalente al VEINTICINCO POR CIENTO (25%) del importe cobrado o reclamado indebidamente*” (el destacado es propio); y también que, “[l]a devolución y/o indemnización se hará efectiva en la factura inmediata siguiente”.

La propia letra de la disposición indica que el crédito adicional al reintegro de los conceptos cobrados indebidamente constituye una forma de indemnización (en consonancia con el texto del artículo 54, referido a acciones colectivas citado más arriba y que prescribe que la sentencia que se dicte en causas de contenido patrimonial debe contener las pautas para la reparación económica, con arreglo al principio de reparación integral). La suma fijada constituye, entonces, una indemnización tasada y no la multa civil prevista en el artículo 52 bis de la ley.



Por lo demás, su cuestionamiento del monto total al cual ascendería esta reparación, además de soslayar que se trata de una indemnización tasa fijada en la propia ley, no fue acompañada de cálculo alguno que permita valorar siquiera su entidad. Esto impide realizar cualquier consideración al respecto.

En consecuencia, también este agravio debe ser desestimado.

IX.- Que, por las consideraciones que anteceden, propongo al acuerdo, en suma: **1)** Rechazar el recurso en trato y confirmar el pronunciamiento apelado, en cuanto fue materia de agravios; **2)** Imponer las costas de esta instancia a la demandada vencida.

ASÍ VOTO.

El Sr. Juez de Cámara, Dr. Pablo Gallegos Fedriani adhiere al voto que antecede.

En virtud del resultado que informa el Acuerdo que antecede, el Tribunal **RESUELVE:** **1)** Rechazar el recurso en trato y confirmar el pronunciamiento apelado, en cuanto fue materia de agravios; **2)** Imponer las costas de esta instancia a la demandada vencida.

Se deja constancia de que la Vocalía n° 15 de esta Sala se encuentra vacante (art. 109, RJN).

Regístrese, notifíquese y, oportunamente, devuélvanse.

Guillermo F. TREACY

Pablo GALLEGOS FEDRIANI

Signature Not Verified
Digitally signed by PABLO
GALLEGOS FEDRIANI
Date: 2026.08.27 12:55:02 ART

Signature Not Verified
Digitally signed by GUILLERMO
TREACY
Date: 2026.08.27 12:56:46 ART

Signature Not Verified
Digitally signed by ANA
LUCRECIA PRIORE
Date: 2026.08.27 13:18:18 ART



#10548176#515397120#20260825101135906