

## Ley 24240 Cobro De Deudas Telefonía Movil Multas Defensa Del Consumidor Deber De Informar

### JURISPRUDENCIA

### Ley 24240. Cobro de deudas. Telefonía móvil. Multas. Defensa del

consumidor. Deber de informar Se confirman las multas impuestas a dos empresas por la forma de proceder para el cobro de acreencias derivadas de supuestas faltas de pago de los servicios de telefonía móvil, al intimar al pago a los usuarios mediante mensajes de texto que tenían lugar en horarios nocturnos, y con notas dirigidas al departamento de recursos humanos del domicilio laboral de los consumidores, todo ello omitiendo informar que se procedía así en virtud de un contrato de fideicomiso celebrado entre ambas empresas multadas.

Buenos Aires, ... de septiembre de 2015. VISTO Y CONSIDERANDO:

1°) Que mediante la disposición 163, del 30 de abril de 2014, el Director Nacional de Comercio Interior impuso sendas multas de: a) pesos ... (\$...) a BOSTON COLLECTIONS SA -en adelante ?BOSTON?--; y b) pesos ... (\$ ...) a AMX ARGENTINA SA -en adelante ?AMX?-, tras considerar que las sancionadas violentaron las previsiones de los artículos 4° y 8° bis de la ley 24.240 (fs. 102/119). Para resolver como lo hizo, en lo que aquí interesa, recordó que las actuaciones tenían origen en que los usuarios relataban que la firma BOSTON les exigía el pago de una deuda supuestamente contraída con la firma CTI PCS SA (actualmente AMX), en forma intimidante. Entendió que de las actuaciones se desprendía que las sumariadas violentaron las citadas previsiones por no informar a los usuarios que el cobro de las supuestas deudas por falta de pago del servicio de telefonía móvil, prestado por la segunda, lo efectuaría la primera en virtud de un contrato de fideicomiso. Puntualmente, tuvo por acreditado que:

a) BOSTON intimó a los consumidores al pago de presuntas deudas, operando del siguiente modo: 1.- Con mensajes de texto a los consumidores, sin estipular montos, determinación ni origen de la deuda; consignando sólo nombre y apellido del presunto deudor, DNI y un teléfono de la empresa al cual contactarse. Algunos mensajes fueron recibidos en horario nocturno, esto es, en una franja horaria no apropiada para operaciones comerciales; 2.- Con notas dirigidas al departamento de recursos humanos de los domicilios laborales de los consumidores, para que les fuesen entregadas, en las que se informaba la existencia de una presunta deuda, con la sola indicación del nombre y apellido del destinatario, DNI, lugar y teléfono de contacto de la empresa, sin otro detalle de referencia. b) AMX, en su carácter de fiduciante, cedió acreencias a fin de que se gestione la cobranza de presuntas deudas contraídas por los consumidores, sin informarlo a los clientes afectados por la cesión; extremo éste que determinó que aquéllos desconocieran quién, cómo y por qué les reclamaba una supuesta deuda. Tales prácticas -a juicio de la DNCI- resultaron vejatorias y humillantes, y omiten suministrar al consumidor una información adecuada, eficaz y suficiente en relación con el reclamo, violentando las previsiones de los artículos 4° y 8° bis de la ley 24.240. Con respecto a las defensas de BOSTON, ratificó que se trataba de un proveedor en los términos de la ley 24.240, porque la relación de consumo ya existía entre la ex Claro y los usuarios, y era claro que aquélla se entrometió en virtud del contrato de fideicomiso pues, de lo contrario, no estaría reclamando deuda alguna. Sostuvo que se trataba de un hecho originado en una relación de consumo anterior, y consideró reprochable que no se hubiera informado a los consumidores la cesión de la deuda; información que reputó exigible en los términos del artículo 4° de la ley. Por otra parte, entendió que se había configurado la infracción al artículo 8° bis, fundamentalmente, por la utilización del domicilio postal del lugar de trabajo de los usuarios, y porque la norma establece que las sanciones de la ley son extensibles a quien actuare en nombre del proveedor. En cuanto a AMX, basó el reproche en la falta de comunicación a los usuarios de la cesión de deudas. Consideró inoponible el contrato a los consumidores y estimó que, frente a aquéllos, el proveedor seguía siendo responsable y no podía desentenderse del modo en que se comunicaron detalles tales como quién percibiría las deudas. Reiteró que, si bien Boston había enviado las notas, AMX era responsable porque aquélla actuó en su nombre. Por último, para graduar las sanciones, tuvo en cuenta la gravedad de la conducta, el grado de intencionalidad, el perjuicio cierto y potencial a los consumidores, la negligencia de cada una, las formas de su participación, su posición en el mercado, y el informe de antecedentes. 2°) Que, contra tal decisorio, a fs. 122/136 AMX interpone recurso de apelación en los términos previstos por el artículo 45 de la ley 24.240. En lo que aquí interesa, la sancionada cuestiona contra la resolución explicando que: a.- El 19 de diciembre de 2008 perfeccionó un contrato de fideicomiso con Viamonte & Nicora SA como fiduciario y Exacto SRL como beneficiario. b.- En virtud de aquél dejó de ser acreedora de las deudas en cuestión, que fueron cedidas al Fiduciario. c.- De acuerdo con el contrato, la notificación a los deudores cedidos quedó en cabeza del fideicomiso, toda vez que por la cláusula 9.2.1. se estableció que el fiduciante (AMX) no tenía la obligación de realizarlas. d.- La designación de la agencia de cobranzas tampoco estaba a cargo de AMX (cláusula 9.1). e.- El fiduciario se constituyó como único responsable frente a cualquier reclamo contra AMX que fuera formulado por terceros (incluidos los deudores) en relación a los créditos cedidos (cláusulas 10.1 y 10.2). f.- AMX es una empresa especializada en

telecomunicaciones y telefonía móvil, no en cobranzas, razón por la cual no cuenta con la logística necesaria para el cobro de su cartera de morosos. Sobre esa base, indica que la obligación de notificar a los deudores corría por cuenta del fiduciario y no de su representada. Sin perjuicio de ello, argumenta que se cumplió con la comunicación en función de la publicación de la celebración del contrato efectuada en el Boletín Oficial del 4 de marzo de 2009. Entiende que el artículo 4° de ley 24.420 no comprende el deber de informar la cesión de créditos morosos, toda vez que -a su juicio- tal información no se vincula con ninguna característica esencial de los servicios que AMX provee, ni con las condiciones de su comercialización. Argumenta que el deber de informar a que alude la disposición no es ilimitado y debe ser interpretado de manera razonable, por lo que, a su entender, resulta "...insólito que deudores morosos, que no cumplieron con sus obligaciones contractuales, terminen siendo consideradas víctimas (...) cuando en verdad se beneficiaron de un servicio que no pagaron en tiempo y forma..." (fs. 126 vta.). En cuanto la aplicación a su respecto de las previsiones del artículo 8° bis de la ley, señala que -sin perjuicio de la falta de prueba respecto de la conducta que se le imputa a BOSTON- resulta claro que su representada no puede ser responsable, porque la solidaridad sólo se extiende a las consecuencias civiles, lo que tornaría inconstitucional la sanción aplicada por analogía. Por último, sostiene que Boston fue designado por el fiduciario y actuó en representación de aquél; e insiste sobre la inexistencia de la relación de consumo, porque se había dado de baja al contrato por falta de pago.

3°) Que, a fs. 155, se concedió la apelación y, a fs. 170/182vta., el Estado Nacional contestó el traslado de los agravios. A fs. 184 dictaminó el señor Fiscal General subrogante y aconsejó admitir formalmente el recurso, por haberse cumplido con los requisitos exigibles a la fecha de su interposición.

4°) Que, este tribunal resulta temporalmente competente para entender en las actuaciones (arg. art. 76 de la ley 26.993. Confr. esta Sala, 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.

5°) Que, ello aclarado, cabe analizar si la apelación planteada ante esta Cámara logra desvirtuar los fundamentos en los que la autoridad administrativa fundó su decisión. La sanción se impuso a la recurrente en los términos de los artículos 4° y 8° bis de la ley 24.240, el primero de los cuales establece: ?El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión.?. Por su parte, el artículo 8° bis dispone: ?Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. No podrán ejercer sobre los consumidores extrajeros diferenciación alguna sobre precios, calidades técnicas o comerciales o cualquier otro aspecto relevante sobre los bienes y servicios que comercialicen. Cualquier excepción a lo señalado deberá ser autorizada por la autoridad de aplicación en razones de interés general debidamente fundadas. En los reclamos extrajudiciales de deudas, deberán abstenerse de utilizar cualquier medio que le otorgue la apariencia de reclamo judicial. Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el artículo 52 bis de la presente norma, sin perjuicio de otros resarcimientos que correspondieren al consumidor, siendo ambas penalidades extensivas solidariamente a quien actuare en nombre del proveedor.?. Cabe recordar que tales disposiciones se enmarcan dentro de un sistema global de normas, principios, instituciones e instrumentos de implementación a través del cual 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 consumidores o 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, in re ?Sud Inversiones y Análisis S.A. c/D.N.C.I. - Disp. 285/12?, sent. del 10/10/13). En ese contexto, corresponde adelantar que las defensas esgrimidas no logran desvirtuar el incumplimiento atribuido en el acto administrativo apelado en la medida en que -en la especie- se trata de infracciones formales 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 como principio basta por sí misma para tener por verificada la violación de las respectivas normas (en igual sentido, confr. Sala III, in re ?Supermercados Norte c/ DNCI-Disp 364/04?, sent. del 9/10/06; Sala V, in re ?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). Además, es dable señalar que las normas legales imponen pautas y conductas específicas que deben ser respetadas para evitar el daño potencial a los consumidores (confr. Precedentes citados). Como se dijo, con respecto a la aquí actora, el primer incumplimiento se fundó en que la cesión de deudas de consumidores no fue debidamente informada ni notificada a los clientes afectados; mientras que el segundo se basó en que las conductas desplegadas por el encargado de la gestión de cobranzas resultaron vergonzantes, vejatorias o intimidatorias; en punto a lo cual, resultó determinante que Boston Collection SA se hubiera dirigido al domicilio laboral de los supuestos deudores, y que el artículo en cuestión hacía expresamente responsables, tanto al proveedor del

bien en cuyo nombre se actuare o invocare, como al ejecutor propiamente dicho. Ahora bien, en lo que hace a la imputación por el artículo 4° de la ley 24.240, no cabe sino interpretar que la notificación al deudor cedido forma parte de la información que debía proporcionarse al consumidor, pues las consecuencias de la falta de pago y el régimen de cobranzas claramente hacen a las condiciones de comercialización del servicio que los usuarios contrataron en forma directa con la recurrente. Cabe añadir que el contrato de fideicomiso y la cesión misma resulta inoponible al consumidor-deudor cedido en tanto no haya sido debidamente notificada. Y, si bien a este respecto AMX remite a una publicación en el Boletín Oficial (v. fs. 15), tal edicto no individualizó a los deudores conforme lo exige la legislación, y el propio contrato suscripto entre las partes, debiéndose concluir, de un modo acorde con la autoridad de aplicación, que el haber puesto a disposición de los interesados los listados no satisface la máxima de proporcionarles información completa, adecuada y veraz. A mayor abundamiento, se aclara que la recurrente tampoco puede pretender justificar su accionar en la letra del contrato suscripto, toda vez que de una lectura atenta de sus términos se desprende con claridad que la notificación debía hacerse a cada deudor y que, aun cuando aquélla quedara a cargo del fiduciario, ello no eximía al fiduciante de deberes de colaboración. Incluso, AMX conservaba facultades para realizar todos los actos tendientes a lograr la notificación a los deudores y consecuente oponibilidad de la cesión (confr. sección novena del contrato, especialmente cláusulas 9.2.2, 9.2.3 y 9.2.4; fs. 37/vta.). Es decir que, de las constancias de la causa no se desprende el cabal cumplimiento del deber de información que la ley 24.240 le impone como proveedora del servicio de telefonía móvil, y la actora tampoco aporta nuevos elementos de juicio para desvirtuar la imputación. Por otra parte, en cuanto a la imputación por el artículo 8° bis, AMX nada alega con respecto al principal fundamento de la imputación, que reside en que parte de las intimaciones se dirigieron al domicilio laboral de los supuestos deudores, y que dicha circunstancia fue expresamente admitida por la empresa encargada de la gestión de cobranzas, además de que se desprende de los términos de las denuncias. Al ser ello así, y en la medida en que las constancias documentales de fs. 1 y ss (esp. fs. 5 y 6) dan cuenta que el agente de cobro invocó expresamente a la ex CTI, AMX no puede pretender ceder su cartera de créditos y desentenderse de las gestiones del fiduciario, pues se da el supuesto expresamente previsto en la norma. En este sentido, cabe hacer notar que el artículo 8° bis no ofrece lugar a dudas en cuanto a que el proveedor cuyo nombre se invoca es responsable respecto de ambos tipo de sanciones (la civil y la infraccional) -lo que descarta cualquier posible afectación al principio de legalidad-, como así también, en cuanto a que dicha responsabilidad se hace extensiva al ejecutor. Todo ello permite inferir que el obrar negligente previsto por el legislador se encuentra acreditado con respecto a AMX; máxime cuando, como se dijo, contractualmente también estaba prevista su colaboración e intervención supletoria en materia de notificaciones y perfeccionamiento de la cesión. Resta aclarar que estas conclusiones se ven reafirmadas por la conducta asumida por la propia recurrente en las audiencias de conciliación, en las que ofreció a los consumidores emitir un libre deuda (v. fs. 25, 50 y 76); actitud que se contrapone abiertamente con la de alegar la finalización de la relación de consumo y la consecuente exclusión de toda responsabilidad. 6°) Que, en razón de todo lo expuesto, se concluye en que se encuentra verificada la conducta tipificada en los artículos 4° y 8° bis de la ley 24.240 y, en consecuencia, reunidos los elementos necesarios para atribuir responsabilidad a la recurrente, como lo hizo la disposición apelada. 7°) Que, con respecto a la sanción aplicada, su determinación y graduación es atribución primaria de la autoridad administrativa, principio que sólo cede ante una manifiesta arbitrariedad (confr. Sala V, in re ?Musso, Walter c/ Prefectura Naval Argentina?, sent. del 27/05/97). En esa inteligencia, contemplando los parámetros de valoración a que hace referencia la resolución apelada; y ponderando que la recurrente tenía numerosos antecedentes firmes al momento de imponerse la multa -superiores a los de la otra sancionada- (v. fs. 98/99); que hay cierta progresividad en las sanciones; y que, en los términos previstos por el legislador, AMX es la proveedora del servicio en cuyo nombre actuó la gestora de cobranzas y la principal responsable; no se advierte que la sanción impuesta resulte arbitraria o desproporcionada, por lo que corresponde confirmarla. 8°) Que las costas se imponen a la recurrente, al no advertirse motivos que justifiquen apartarse del principio general de la derrota (art. 68, CPCCN). 9°) Que, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 6°, 7°, 9°, 19 -por analogía, lo dispuesto en los artículos 37 y 38- y concordantes de la ley 21.839; y habida cuenta de la naturaleza del juicio, la importancia de la cuestión debatida, su monto y la entidad de la labor desarrollada ante esta instancia originaria por el Estado Nacional (confr. contestación de traslado de fs. 170/182vta.), REGÚLANSE en la suma de pesos tres mil trescientos (\$) cada uno, los honorarios de los doctores Nicolás Olivari y Sebastián Dionisio Alanis -co-patrocinantes de la demandada-; y en la suma de pesos dos mil seiscientos cuarenta (\$) los del doctor Adrián Osvaldo Decundo -apoderado de la demandada-; importes que se encuentran íntegramente a cargo de la parte actora. A su vez, en atención al convenio de honorarios dispuesto en la resolución 138/2007 del Ministerio de Economía y Producción, denunciado en el punto VII de la contestación del recurso, se redistribuirá el monto de los honorarios de la siguiente manera: Las sumas de pesos ... (\$...), pesos ... (\$...) y pesos ... (\$...) corresponden a los doctores Olivari, Alanis y Decundo, respectivamente, profesionales que intervinieron por la parte demandada, los que deberán ser depositados a la cuenta que deberá abrirse a la orden de esta Sala y como correspondientes a estos autos en el Banco Nación Argentina. Por

último, se aclara que las retribuciones que anteceden no incluyen el Impuesto al Valor Agregado, monto que -en su caso- deberá ser adicionado conforme a la situación de los profesionales frente al citado tributo SE RESUELVE: Por ello, y oído el señor Fiscal General subrogante, 1) Confirmar la disposición 163/14, en cuanto fue materia de agravios; con costas (art. 68, CPCCN). 2) Regular los honorarios de la representación letrada de la parte demandada del modo en que surge del considerando 9º de la presente.

Regístrese, notifíquese -al señor Fiscal General subrogante en su público despacho- y devuélvase. JORGE EDUARDO MORAN MARCELO DANIEL DUFFY ROGELIO W. VINCENTI Correlaciones: Ley 24240 - BO: 15/10/1993 ACIJ y otro c/Telecom Personal S.A. y otro s/procedimiento de conocimiento - Cám. Nac. Cont. Adm. Fed. Sala II - 13/03/2012 003557E