

Defensa Del Consumidor Servicio De Telefonía Incumplimiento Aplicación De Multa Facultades De La Municipalidad

DOMINGO, 10 DE ENERO DE 2021

JURISPRUDENCIA

Defensa del consumidor. Servicio de telefonía. Incumplimiento. Aplicación de multa. Facultades de la Municipalidad

Se mantiene la multa aplicada por la Municipalidad demandada a la empresa de telefonía, atento la facultad de la Comuna para imponer sanciones por incumplimiento a la ley 24240. En la ciudad de General San Martín, a los 24 días del mes de mayo de 2.017, se reúnen en acuerdo ordinario los señores Jueces de la Cámara de Apelación en lo Contencioso Administrativo con asiento en San Martín, estableciendo el siguiente orden de votación de acuerdo al sorteo efectuado: Jorge Augusto Saulquin, Ana María Bezzi, y Hugo Jorge Echarri, para dictar sentencia en la causa n° 6064, caratulada "TELECOM ARGENTINA S.A. C/ MUNICIPALIDAD DE TIGRE S/ PROCESO SUMARIO DE ILEGITIMIDAD - OTROS JUICIOS?".

ANTECEDENTES I.- A fs. 182/194, el Sr. Juez titular del Juzgado de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo n° 1 de San Isidro dictó sentencia resolviendo rechazar la demanda interpuesta por Telecom Argentina S.A. contra la Municipalidad de Tigre. Asimismo, le impuso las costas a la parte actora en su carácter de vencida y difirió la regulación de honorarios hasta quedar firme dicho pronunciamiento. II.- A fs. 195/198 vta., el letrado apoderado de la parte actora interpuso recurso de apelación contra la sentencia dictada en autos, con expresión de fundamentos. III.- A fs. 206, el magistrado de grado dispuso correr traslado del recurso de apelación a las partes, por el plazo de 10 (diez) días. IV.- A fs. 209/211 vta., la mandataria de la parte demandada contestó el traslado antes indicado. V.- A fs. 212, el Sr. Juez a quo ordenó que se elevaran las presentes actuaciones a esta Alzada, las que fueron recibidas a fs. 212 vta. y a fs. 213 se dispuso -entre otras cosas- que pasaran los autos a resolver. VI.- A fs. 214 y vta., se efectuó el pertinente examen de admisibilidad formal, y en tal contexto, este Tribunal resolvió conceder -con efecto suspensivo- el recurso de apelación interpuesto por la parte actora contra la sentencia definitiva dictada en la causa y, toda vez que no se había articulado diligencia procesal alguna, llamar los autos para sentencia. Bajo tales condiciones, el Tribunal estableció la siguiente cuestión a decidir: ¿Se ajusta a derecho la sentencia apelada? VOTACION A la cuestión planteada, el Señor Juez Jorge Augusto Saulquin dijo: 1°) Para resolver del modo indicado en el punto I precedente, el juez a quo relacionó los antecedentes procesales del caso y afirmó que la presente causa tenía como objeto la declaración de nulidad de la Resolución N° 046/2013, dictada por la Secretaría de Protección Ciudadana -Oficina Municipal de Información al Consumidor de la Municipalidad de Tigre-. Luego de sistematizar los argumentos de las partes, precisó -por los fundamentos dados- que debía aplicarse al caso el Código Civil de Vélez Sarsfield (Ley n° 340). Seguidamente, consideró efectuar algunas precisiones sobre el procedimiento volcado en las actuaciones administrativas, a la luz de las normas constitucionales y de la legislación aplicable. Señaló que la Constitución Nacional en su artículo 42 incorporaba, reforma del año 1.994 mediante, un artículo reservado exclusivamente a los derechos de los consumidores y usuarios, lo que remarcaba el nivel de importancia que los constituyentes le habían dado a estos derechos en el artículo siguiente. Añadió que, por su parte, la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, en su artículo 38, contemplaba una normativa con similar énfasis en la protección de estos derechos. Expuso que la Ley Nacional n° 24.240 y la Ley Provincial n° 13.133 reglamentaban el ejercicio de esos derechos en una relación legislativa simbiótica por la que se establecían, entre otras cuestiones, los procedimientos y procesos por los que se habían de regir la intervención administrativa en punto a la relación entre proveedores por un lado, y usuarios y consumidores por el otro. Remarcó que la defensa de estos derechos tenía, entonces, rango constitucional, lo que traducía el celo que ameritaba la protección. Opinó que a esa protección, por más amplia que fuera -que lo era-, no se la podía considerar como constitutiva de una 'tabula rasa' que diera por tierra con otros principios de igual rango, y que era labor de la justicia equilibrar esos derechos para que su ejercicio no constituyera un abuso que fuera en desmedro de otros derechos constitucionales. Destacó, sentado ello, que la Ley n° 24.240 establecía, en su artículo 41, que los gobiernos provinciales actuarían como autoridades locales de aplicación, ejerciendo el control y vigilancia sobre su cumplimiento, quedando facultadas a delegar sus funciones en organismos de su dependencia o en los gobiernos municipales. Resaltó que la misma establecía un acceso libre y directo de los consumidores y usuarios a la autoridad de aplicación de las normas que garantizaran sus derechos. Preciso que en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires era la mencionada Ley n° 13.133 la que establecía que serían los Municipios quienes ejercerían las funciones emergentes de la propia ley y de la Ley Nacional de Defensa del Consumidor (cfr. art. 79) y, a tales efectos, a quienes les correspondía implementar el funcionamiento de un organismo o estructura administrativa (cfr. art. 81). Agregó que, asimismo, se establecía en cabeza de ellos la facultad de aplicar los procedimientos y las sanciones previstos en la ley y respecto de las infracciones cometidas en su territorio (cfr. art. 80). Explicó que, como consecuencia

del ejercicio de las funciones que emergían de las leyes mencionadas, les competía a los Municipios instrumentar la estructura correspondiente a la instancia del procedimiento y a la etapa resolutoria, las que tendrían un funcionario a cargo; y que a los fines de facilitar la tarea del Organismo Municipal, podrían crear tantas Oficinas Municipales de Información al Consumidor como consideraran necesario, que tendrían a su cargo las funciones de asesorar, evacuar consultas, brindar información, orientación, educación, recibir denuncias, entre otras previstas en la ley (cfr. art. 81). Concluyó en que, de esa forma, los usuarios y consumidores tenían a su disposición las Direcciones y/o Secretarías Municipales donde realizar consultas sobre sus derechos y efectuar las denuncias que correspondieran. Entendió que, descripto el marco normativo, cabía precisar que para cumplir sus fines, la Administración Pública dictaba actos que el ordenamiento jurídico sometía, para su validez, al cumplimiento de ciertos y determinados requisitos y que, en consecuencia, gozaban de dos características propias: presunción de legitimidad y fuerza ejecutoria, lo que significaba que se consideraban válidos desde sus orígenes y hasta tanto su nulidad no se hubiera declarado judicialmente. Recordó que la presunción de validez que caracterizaba al obrar de la administración imponía a quien controvirtiera la juridicidad de un acto administrativo, la carga de fundar la impugnación y de acreditar los extremos fácticos en que se soportara su pretensión. Razonó tras citar jurisprudencia que estimaba aplicable, de acuerdo a lo expuesto y en atención a lo normado por el artículo 375 del C.P.C.C. (art. 77 del C.C.A.), que recaía sobre la parte actora la carga de probar los hechos que alegara en su demanda como presupuesto de hecho del derecho que invocaba. Estimó, previo al análisis concreto de la prueba obrante en autos y de los argumentos expuestos por las partes, que cabía indicar que la valoración de la prueba reclamaba, además del esfuerzo lógico, la contribución de las ?máximas de la experiencia? o ?reglas de la sana crítica? (cfr. art. 384 y 456 del C.P.C.C.). Invocó precedentes en sustento de su afirmación. Anticipó en un primer término, de acuerdo a lo expuesto e introduciéndose en el análisis de las cuestiones planteadas en autos, que la incompetencia alegada por la parte actora no podía prosperar. Mencionó que la Ley n° 26.631 (que había modificado el art. 25 de la Ley n° 24.240) había establecido en cabeza del consumidor la facultad de elegir el organismo donde podía presentar su denuncia en el caso de los usuarios de servicios, por lo que de ello y de la normativa antes referenciada, surgía con claridad la competencia del organismo municipal para entender en el reclamo presentado por la Sra. Da Silva. Consideró oportuno precisar, una vez establecida la competencia de la repartición municipal para entender en la denuncia presentada por la Sra. Da Silva, que correspondía tratar los argumentos esbozados por la actora en torno a la falta de configuración de la infracción a los artículos 4, 10 bis, 19, 27 y 30 de la Ley 24.240 y aquellos referidos al monto de la sanción impuesta. Así recordó que la resolución N° 046/2013 le impuso a Telecom Argentina S.A. una multa de pesos diez mil (\$10.000.-), por infracción a los artículos supra citados, la intimó a proceder a la inmediata restitución del servicio y ordenó la publicación de la resolución condenatoria en el diario de mayor circulación de la localidad de El Talar. Expuso que conforme surgía de la Resolución N° 046/2013, la autoridad de aplicación consideró vulnerado el derecho a la información de la Sra. Da Silva, habida cuenta que Telecom no brindó información ?detallada? al usuario denunciante sobre las condiciones particulares en su servicio. Seguidamente, advirtió, luego de transcribir el artículo 4 de la Ley n° 24.240 y precisar en qué consistía la información, que no advertía que Telecom Argentina S.A. hubiera probado que los diversos reclamos efectuados por la Sra. Da Silva hayan sido atendidos en tiempo propio o que se haya cumplido con las previsiones reglamentarias respecto de los días sin servicio conforme alega en su demanda. Destacó que ello le llevaba a la convicción de que Telecom Argentina S.A. no le había brindado la información necesaria a la Sra. Da Silva que al momento de haberse encontrado privada del servicio de comunicación telefónica, le hubiera permitido tomar una decisión que se adecuara a sus expectativas. Encontró por lo tanto configurada la infracción al artículo 4 de la Ley n° 24.240 (cfr. arts. 163 inc. 5° del C.P.C.C. y 77 del C.C.A.), al no haber podido la actora desvirtuar el criterio sostenido por la resolución impugnada, en cuanto a que Telecom Argentina S.A. no había cumplido con su obligación de informar a la consumidora los motivos de la falta de servicio y los plazos de solución del desperfecto. En cuanto a la infracción al artículo 10 bis de la ley 24.240, mencionó que la Secretaría de Protección Ciudadana del Municipio de Tigre había tenido por acreditada la interrupción del servicio telefónico y el incumplimiento de las modalidades de prestación de servicio, puesto que al momento del dictado de la resolución no se había acreditado que se hubiera vuelto a prestar el servicio. Detalló que la actora, por su parte, alegaba que la mera interrupción del servicio no habría de configurar el incumplimiento de la obligación, ni que no se hubieran respetado los términos y condiciones, máxime cuando la empresa había restablecido el servicio, reintegrado y compensado al denunciante de la forma prevista por el artículo 33 del citado reglamento. Anticipó que no le asistía razón a la accionante, por cuanto de las constancias obrantes en autos no se desprendía de las actuaciones administrativas que la parte actora haya solucionado los inconvenientes técnicos de la línea de la denunciante, Sra. Da Silva. En cuanto a la infracción al artículo 19 de la ley 24.240, luego de reseñar lo resuelto por la autoridad de aplicación y los argumentos de la actora a efectos de desvirtuar la misma, entendió que conforme surgía del escrito de demanda y de las restantes constancias de autos, la actora no había siquiera alegado en que consistían las dificultades técnicas que impidieron cumplir con la prestación a su cargo y mucho menos probado su existencia.

Asimismo, destacó que la Sra. Da Silva realizó la denuncia pertinente y concurrió a la audiencia celebrada el 26 de febrero de 2013, sin que se le haya brindado solución a su conflicto, por lo que no sólo había cumplido con el pago del servicio (v. fs. 3) sino que había interpelado a Telecom Argentina S.A. al cumplimiento de la obligación a su cargo. En consecuencia, teniendo en cuenta que ¿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?, consideró que la actora no había logrado acreditar la existencia de algún hecho que le haya impedido efectuar en un plazo razonable la reparación de la línea de la Sra. Da Silva y cumplir con lo prescripto en la norma en análisis; por ello entendió que se encontraba configurada la infracción al artículo 19 de la ley 24.240. Respecto a la infracción de lo normado por el artículo 27 de la Ley n° 24.240, luego de reseñar el mismo, lo resuelto por la autoridad de aplicación y lo expuesto por la actora, entendió que Telecom no solo no extendió constancia de identificación del reclamo sino que tampoco tuvo atención personalizada. Afirmó que la accionante no aportó ningún elemento probatorio que dé cuenta de ello ni de la existencia del registro de reclamos cuando se encontraba en una inmejorable posición para probar dichos extremos y es sobre quien recae la carga de la prueba. En cuanto a la infracción prevista por el art. 30 de la ley 24.240, también rechazó los argumentos esgrimidos por la accionante en virtud de que consideró que con las constancias aportadas en autos no surgía que se hubiera procedido al arreglo de la línea telefónica de la denunciante. Reiteró que la propia actora reconoció en su escrito de demanda que su poderdante se excedió en el tiempo previsto por el artículo 31 del Reglamento en mención, pero que cumplió con la compensación que se prevé al efecto, relativa a la devolución del doble del abono por los días sin servicio, circunstancia que no ha sido probada en autos, toda vez que no aportó prueba a los fines de demostrar el extremo indicado.

Entendió, en cuanto al perjuicio alegado por la accionante en relación a la imputación relativa al artículo 40 bis de la Ley n° 24.240, que toda vez que -conforme surgía de la resolución en crisis- la multa aún no se encontraba determinada, devenía prematuro su análisis. Señaló, por otro lado, que había sido cuestionado el quantum de la multa impuesta, en la inteligencia de que había sido determinado sin esgrimirse consideración específica. Describió que la Autoridad de Aplicación había afirmado que a los efectos de aplicar la multa se tendría en cuenta lo previsto en los artículos 47 de la Ley n° 24.240 y 73 de la Ley n° 13.133. Preciso que esas normas disponían que a los fines de determinar el monto de la sanción debería tomarse en cuenta: 1) el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor; 2) la posición en el mercado del infractor; 3) la cuantía del beneficio obtenido; 4) el grado de intencionalidad; 5) la gravedad de los riesgos o los perjuicios sociales derivados de la transgresión y su generalización; 6) reincidencia y demás circunstancias relevantes del hecho. Estimó, analizadas las constancias de autos y de acuerdo a lo afirmado en los considerandos que antecederían, que la multa impuesta a Telecom Argentina S.A., la que ascendía a la suma de \$10.000 resultaba razonable y proporcional a la infracción cometida y se adecuaba a las pautas indicadas. Sustentó su criterio en jurisprudencia que invocó. Consideró finalmente, en virtud de lo expuesto, jurisprudencia y doctrina citada, que Telecom Argentina S.A. no había podido desvirtuar la presunción de legitimidad que ostentaba el acto administrativo cuya nulidad había procurado, por lo que el rechazo de la demanda se imponía. Afirmó, asimismo, que las costas del proceso serían impuestas a la parte actora en su carácter de vencida (cfr. art. 51 inc. 1° del C.C.A.).

2°) Relatados los antecedentes del caso y expuestos los fundamentos del pronunciamiento de grado, corresponde analizar la pieza recursiva interpuesta contra él por la actora. Del referido escrito surge que dicha parte se agravio -en lo sustancial- por lo siguiente: En primer lugar, por entender que el a quo ha errado en su decisorio al no haber hecho lugar al pedido de incompetencia del órgano que había dictado la resolución recurrida. Adujo que el sentenciante omitió ponderar que el régimen del servicio de telecomunicaciones reconoce exclusivamente a los organismos federales como autoridad de aplicación y control respecto de los reclamos relacionados con la prestación del servicio. Sostuvo que a través del Decreto 1185/90 se creó la Comisión Nacional de Telecomunicaciones con competencia exclusiva para sancionar a cualquier prestador del servicio de telecomunicaciones no permitiendo la coexistencia con las autoridades provinciales. Analizó dicho decreto -en particular la competencia de la C.N.C.- y sostuvo que los derechos e intereses de los usuarios y consumidores contaban con el debido resguardo a través del órgano competente para controlar la regularidad en la prestación del servicio telefónico. En base a dicho análisis, afirmó que el órgano administrativo municipal se entrometía en un aspecto que contaba con regulación y protección federal y tanto en sede administrativa como en la instancia judicial debería tramitar ante quienes resultaban competentes en la materia. Alegó que la CNC, quien por la naturaleza del servicio y especificidad de la materia, tiene competencia expresa, exclusiva y excluyente para entender en los reclamos realizados por los usuarios y en su caso aplicar las sanciones, desplazando de tal modo cualquier tipo de facultad que pudiera llegar a reclamar la autoridad local. Expresó que si bien su parte reconocía la existencia del art. 25 de la ley 24.240 que permite a los usuarios y consumidores optar ante qué organismo prefiere presentar sus denuncias, entiende que el fin de esa norma es proteger la relación de consumo para aquellas actividades que no poseen una protección especial. A efectos de avalar su postura citó jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia de la Nación. Afirmó que el caso de autos se refiere a un inconveniente suscitado en torno a cuestiones técnicas que son alcanzadas por

la ley regulatoria del servicio de Telecomunicaciones y no a cuestiones relativas a los inconvenientes existentes en toda relación de consumo para los cuales resultaría lógico la aplicación del art. 25 de la ley 24.240 pudiendo el usuario elegir donde realizar su reclamo Solicitó, por todas esas razones, que se revocara lo decidido por el a quo. En segundo lugar, por considerar que la suma impuesta resultaba desproporcionada con la situación verificada y sin fundamento alguno. Sostuvo que para determinar el monto no se esgrimió consideración específica alguna sino que se limitó a citar los arts. 47 y 49 de la ley 24.240 como así también el art. 77 de la ley 13.133. Afirmó que de la disposición cuestionada, más allá de la mención de los elementos contemplados por la norma, no surgía que la autoridad haya realizado un análisis circunstanciado sobre ellos en el caso concreto, además de mencionar los antecedentes glosados en autos sin indicar su importancia. Hizo hincapié en la desproporción que existía entre el daño supuestamente sufrido por el denunciante y la multa impuesta a la empresa. Por ello, entendió que la resolución cuestionada resultaba arbitraria y carente de la motivación suficiente para tenerla como un acto administrativo válido y debía ser revocada. 3º) Tal como surge de la reseña precedente, el juez de primera instancia rechazó la demanda interpuesta por Telecom Argentina S.A. confirmando la Resolución N° 046/2013 de la Secretaría de Protección Ciudadana -Oficina Municipal de Información al Consumidor de la Municipalidad de Tigre- por medio de la cual le impusiera a dicha empresa una multa de \$ 10.000 pesos por infringir los arts. 4, 10 bis, 19, 27 y 30 de la Ley 24.240. Contra dicha resolución la actora interpuso recurso de apelación agravándose por cuanto el juez de grado entendió que el órgano administrativo municipal resultaba competente y por considerar que la multa aplicada resultaba exorbitante. De ello se desprende que la cuestión a resolver consiste en determinar, en primer lugar, si el municipio resulta competente -o no- para entender en el reclamo presentado por la Sra. Da Silva y, en segundo lugar, de corresponder, si el monto de la multa aplicada es, como sostiene la recurrente, desproporcionada; no así la configuración de la misma en tanto y en cuanto ello ha llegado firme a esta instancia (cfr. art. 266 y 272 CPCC). Delimitado entonces el tema a decidir en las presentes actuaciones, ingresaré ahora en el tratamiento de la fundabilidad del recurso de apelación interpuesto, no sin antes recordar que no es preciso que el Tribunal considere todos y cada uno de los planteos y argumentos esgrimidos por las partes, ni en el orden que los proponen, bastando que lo haga únicamente respecto de aquellos que resulten esenciales y decisivos para sustentar debidamente el fallo de la causa. Tal como lo ha establecido el más Alto Tribunal Federal, los jueces no están obligados a tratar todos y cada uno de los argumentos de las partes, sino sólo aquellos que estimen pertinentes para la solución del caso (cfr. CSJN, Fallos: 248:385; 272:225; 297:333; 300:1193, 302:235, entre muchos otros; esta Cámara en la causa n° 3426/12, caratulada ?Chivilcoy Continuos S.A. c/ Municipalidad de Luján s/ pretensión restablecimiento o reconocimiento de derechos - otros?, sentencia del 14 de marzo de 2.013, entre muchas otras). 4º) Bajo tales premisas, procederé a reseñar las constancias de la Causa OMIC n° 7981/12 de la Municipalidad de Tigre (cuyas copias certificadas obran glosadas a fs. 1/57 y 100/138) que estimo relevantes para dilucidar las cuestiones traídas a conocimiento de este Tribunal: i. Con fecha 5/12/12, la Sra. Delia Carmen Da Silva formuló denuncia por ante la Secretaría de Protección Ciudadana - Subsecretaría de Defensa del Consumidor del Municipio de Tigre contra la empresa Telecom Argentina S.A., acusando que ésta no cumplía con su obligación de prestación regular del servicio básico telefónico ni las disposiciones de la Ley 24.240, en tanto le brindaba el mismo con interrupciones y en forma irregular hasta que el 30/10/12 había dejado de prestarle el servicio; que a pesar de ello le habían seguido emitiendo la factura por un servicio que no le era brindado y que había efectuado el reclamo telefónico porque la empresa tampoco cumplía con su obligación de brindar atención personalizada. Solicitó la inmediata restitución del servicio y su prestación con normalidad en los plazos establecidos en el Régimen General del Servicio Básico Telefónico y la devolución en efectivo de las sumas indebidamente cobradas (cfr. fs. 100/101 vta.). ii. Con fecha 17/12/12, la Autoridad de Aplicación fijó la audiencia legalmente establecida, de la cual a la denunciante se notificó vía telefónica y a la empresa denunciada se le libró cédula de estilo, la que fue debidamente diligenciada (cfr. fs. 105/106). iii. Con fecha 22/01/13, tuvo lugar la audiencia conciliatoria, en la que la denunciante no concurrió y por parte de Telecom Argentina S.A. se presentó una persona que no tenía poder suficiente como para obligarse en nombre de la misma. Ante ello, la oficina procedió a dejar pendiente la causa por el plazo de cinco (5) días hábiles ante un posible impulso por parte de la reclamante. iv. Con fecha 6/02/13, se presenta la Sra. Da Silva y solicita nueva fecha de audiencia la cual se fija para el día 26/02/13 (ver fs. 107). v. Con fecha 26/02/13, se celebra audiencia en la cual la Sra. Da Silva ratificó su denuncia, la acusada solicitó un cuarto intermedio y el organismo municipal otorgó, ante las manifestaciones no contradictorias de las partes que denotaban la falta de solución al incumplimiento en la prestación del servicio público del cual Telecom era concesionaria, un plazo de cinco días para que acreditara fehacientemente la prestación del servicio o un plazo concreto en el cual lo prestaría y justificara y acreditara el motivo de la demora, bajo apercibimiento de formular auto de imputación (cfr. fs. 108). vi. Con fecha 26/02/13, el apoderado de Telecom Argentina S.A. ratifica todo lo actuado (cfr. fs. 109). vii. Con fecha 27/03/13, el Director de la Oficina Municipal de Información al Consumidor dispuso imputar a Telecom Argentina S.A. por la infracción en general de las normas de Defensa del Consumidor consagradas en el artículo 42 de la Constitución Nacional, 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, y en particular de

los artículos 4, 10 bis, 19, 27 y 30 de la Ley n° 24.240; imputar a la firma de mención la responsabilidad de afrontar la suma que se determinara en razón de lo dispuesto por el artículo 40 bis de la Ley n° 24.240 en base a la liquidación que oportunamente debería presentar la parte denunciante, una vez acreditada la restitución del servicio telefónico en forma regular; y correr traslado a la imputada por el plazo de cinco días a fin de que formulara por escrito su descargo y ofreciera las pruebas que hicieran a su derecho, bajo apercibimiento de ley (cfr. fs. 110/114). Dicha resolución fue notificada el 27/03/13 (cfr. fs. 115). viii. Con fecha 11/04/13, el director de la OMIC, ante la falta de presentación del descargo del imputado y habiendo vencido el plazo que tenía para hacerlo, deja constancia de la pérdida de ese derecho y de la firmeza de las imputaciones efectuadas por dicha oficina (ver fs. 116). ix. Con fecha 15/04/13, se formalizó el dictamen jurídico y técnico de rigor (cfr. fs. 118). x. Con fecha 16/04/13, el Sr. Secretario de Protección Ciudadana dictó la Resolución n° 046/2013, mediante la cual resolvió -en lo que aquí interesa- imponerle a Telecom Argentina S.A. -por aplicación del art. 47°, inc. b) de la Ley n° 24.240 y art. 73° inc. b)- una multa de \$10.000 (pesos diez mil) por infracción en los términos de los artículos 4°, 10° bis, 19°, 27° y 30° de la Ley n° 24.240, la que debería pagarse dentro de los diez días hábiles administrativos de notificada la resolución y acreditarse dicho pago en la causa, bajo apercibimiento de ejecución fiscal por vía de apremio; intimar a tal empresa a proceder a la inmediata restitución del servicio de la línea telefónica; imputar la firma a afrontar la suma que se determinara en razón de lo dispuesto por el artículo 40 bis de la Ley n° 24.240, suma que se establecería por esa Secretaría una vez que se hubiera cumplido con la restitución del servicio y previa solicitud de liquidación al denunciante; y ordenar la publicación de la resolución condenatoria, a costa de la infractora, en el diario que la Subsecretaría de Comunicación Social del Municipio de Tigre indicara como el de mayor circulación de la localidad de El Talar (cfr. fs. 119/122 vta.). Dicha resolución fue notificada a la empresa el 18 de abril de 2.013 (cfr. fs. 124). xi. Con fecha 7/06/13, el letrado apoderado de Telecom Argentina S.A. informa que la línea número 114736-8224 se encuentra funcionando bajo parámetros de normalidad ofreciendo cancelar las facturas pendiente de pago y realizar una acreditación de \$700 (pesos setecientos) sobre dicha línea que impactaría en la subsiguiente facturación, una vez recibida la aceptación del denunciante (cfr. fs. 126 y vta.). xii. Con fecha 19/06/13, la Prof. Mónica Mantilla consignó que se había establecido comunicación telefónica con el reclamante y se le había dado lectura de la propuesta de Telecom (cfr. fs. 126 vta.). xiii. Con fecha 17/07/13, el Subsecretario de Defensa del Consumidor municipal dispuso al no haber cumplido la empresa imputada con lo ordenado oportunamente, intimar a Telecom Argentina S.A. a que en el plazo de cinco días acreditara el pago de la multa impuesta bajo apercibimiento de ejecución; tener por cumplida con la restitución del servicio regular en la línea que motivo la denuncia en atención a las constancias de la causa; que debía acreditar en el plazo de diez (10) días hábiles el efectivo cumplimiento de la compensación en atención a la propuesta efectuada por la empresa e intimar que publicara la resolución condenatoria en los diarios "Veredas de Tigre" y "El Talar Noticias" y acreditara tal circunstancia dentro del plazo de diez días hábiles, bajo apercibimiento de hacerla el municipio y repetir la suma abonada contra la sancionada, mediante ejecución fiscal (cfr. fs. 127/128). Tal acto administrativo fue notificado a la empresa el 26 de agosto de 2.013 (cfr. fs. 130). xiv. Con fecha 2/09/13, el Subsecretario de Defensa del Consumidor, ante la presentación efectuada por Telecom Argentina S.A. por medio de la cual "promueve demanda" impugnando la resolución n° 046/2013 dictada por el Secretario de Protección Ciudadana del Municipio de Tigre, ordena efectuar una copia de las actuaciones a efectos de remitir el mismo al Juzgado Contencioso Administrativo. 5°) Expuesto ello, comenzaré entonces mi tarea examinando la crítica que hiciera el apelante de la decisión del sentenciante de desestimar el alegado vicio de incompetencia del órgano municipal para emitir el acto administrativo aquí impugnado, con sustento en que aquel no había considerado que el Decreto n° 1.185/90 atribuía competencia exclusiva a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones para sancionar a cualquier prestador del servicio de comunicaciones, impidiendo ese carácter federal la coexistencia con las autoridades provinciales. Sobre tal plataforma, resulta indispensable recordar que este Tribunal se ha expedido al respecto en las causas n° 4.602 "Telecom Argentina S.A. c/ Municipalidad de Vicente López s/ Pretensión anulatoria" del 28/05/15; n° 4.601 "Telecom Argentina S.A. c/ Municipalidad de Vicente López s/ Pretensión anulatoria" del 4/06/15 y n° 6019 "Telecom Argentina S.A. c/ Municipalidad de Tigre s/ Proceso Sumario de Ilegitimidad - Otros Juicios" del 5/04/17; entre muchas otras. En atención a la muy similar plataforma fáctica y jurídica que se presenta en este caso, corresponde hacer extensivos los criterios e interpretaciones que se sostuvieron en tales pronunciamientos. Es que la analogía, en cuanto a la naturaleza del planteo, impide un apartamiento de los precedentes señalados. A fin de explicar tal conclusión, es menester rememorar el marco normativo aplicable al caso. En primer lugar, encuentro conducente señalar que la reforma constitucional del año 1.994 incorporó a nuestra Carta Magna el artículo 42, mediante el cual se reconocen los derechos de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, conminando a las autoridades a proveer su protección. El mentado artículo reza: "Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda

forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control? (el subrayado es propio). Bajo tales parámetros, observo que el citado artículo no confirió la defensa de los derechos de los usuarios y consumidores con exclusividad al Gobierno Federal, resultando todos los miembros del Estado llamados a intervenir a fin de asegurar su efectivo goce. Así, el artículo 38 de la nuestra Constitución Provincial estipula: ?Los consumidores y usuarios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección frente a los riesgos para la salud y su seguridad, a la promoción y defensa de sus intereses económicos y a una información adecuada y veraz. La Provincia proveerá a la educación para el consumo, al establecimiento de procedimientos eficaces para la prevención y resolución de conflictos y promoverá la constitución de asociaciones de usuarios y consumidores?. Por su parte, la Ley n° 24.240 -en lo que aquí interesa- dispone en su artículo 41 que: ?La Secretaría de Industria y Comercio será la autoridad nacional de aplicación de la presente ley. Los gobiernos provinciales y la Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires actuarán como autoridades locales de aplicación ejerciendo el control y vigilancia sobre el cumplimiento de la presente ley y sus normas reglamentarias respecto a los hechos sometidos a su jurisdicción. Las provincias, en ejercicio de sus atribuciones, podrán delegar sus funciones en organismos de su dependencia o en los gobiernos municipales? (el subrayado me pertenece). El artículo 45 dispone -en lo pertinente- que: ?...La Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las provincias dictarán las normas referidas a su actuación como autoridades locales de aplicación, estableciendo en sus respectivos ámbitos un procedimiento compatible con sus ordenamientos locales bajo los principios aquí establecidos?. Finalmente, la Ley n° 13.133 prevé -en lo que importa- que: ?La presente Ley establece las bases legales para la defensa del consumidor y del usuario según los términos del artículo 38° de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, y tiene por objeto establecer las reglas de las políticas públicas y los mecanismos administrativos y judiciales para la efectiva implementación en el ámbito provincial: a) De los derechos de los consumidores y usuarios reconocidos en la Constitución Nacional y en la Constitución de la Provincia de Buenos Aires. b) De las normas de protección consagradas en la Ley Nacional de Defensa del Consumidor y disposiciones complementarias, sin perjuicio de las competencias concurrentes de la Autoridad Nacional de Aplicación? (art. 1); que: ?Los Municipios ejercerán las funciones emergentes de esta Ley; de la Ley Nacional de Defensa del Consumidor, y de las disposiciones complementarias, de conformidad con los límites en materia de competencias y atribuciones? (art. 79, énfasis agregado); y que: ?Los Municipios serán los encargados de aplicar los procedimientos y las sanciones previstos en esta Ley, respecto de las infracciones cometidas dentro de los límites de sus respectivos territorios y con los alcances establecidos en este artículo...? (art. 80, énfasis agregado). En el mismo sentido, de los fundamentos de dicha norma se desprende que: ?...es de competencia provincial, la regulación de los mecanismos instrumentales de implementación, que permitan a los consumidores ejercer efectivamente y hacer valer en forma real y concreta, aquellos derechos y soluciones sustanciales. Así lo establece la misma Ley Nacional 24.240, que en sus artículos 41, 42, 43 y concordantes, delega la aplicación, control y vigilancia, a las autoridades provinciales y les faculta incluso para sub delegar las funciones a los municipios...? (el subrayado es propio). 6°) Bajo tales condiciones y en base a lo que emana de las constancias reseñadas en el Considerando 4°, tal como adelantara, el agravio bajo examen no puede correr suerte positiva. Véase que -tal como lo señalara este Tribunal en la causa n° 2.192/2010, caratulada ?Telecom Personal S.A. c/ Municipalidad de San Isidro- Secretaría de Defensa del Consumidor s/ Contencioso?, sentencia del 5 de octubre de 2010- la Ley n° 24.240, en cumplimiento del mandato constitucional impuesto por el art. 42, ha venido a llenar un vacío legal cuyo principal objeto lo constituye la defensa de los consumidores o usuarios (cfr. art. 1°). Además que, en ese marco jurídico, la Ley -en su Capítulo XII- ha regulado un procedimiento administrativo para la verificación de las infracciones determinadas por dicho cuerpo legal, delegando tal cometido público en los estados provinciales sin perjuicio de una competencia concurrente con el estado nacional (ver arts. 121, 122, 123 y 125 de la Constitución Nacional y Gelli, María Angélica, ?Constitución de la Nación Argentina comentada y concordada?, 3era edición ampliada y actualizada, La Ley, Buenos Aires, páginas 1.009/1.030).

A su vez, que la Provincia de Buenos Aires, en aras al mandato de su Constitución en esta materia -art. 38-, ha procedido a dictar la Ley n° 13.133. Dicho cuerpo normativo reglamenta en el ámbito de su jurisdicción la delegación del poder de policía y de policía administrativa -cfr. arts. 41 y 45 in fine Ley n° 24.240- en el marco de la función administrativa, como a su vez el control jurisdiccional de la misma -cfr. art. 85 Ley n° 13.133 -, de conformidad con lo regulado por la Constitución de la Provincia (cfr. art. 166 último párrafo). En ese cuadro de situación tengo para mí que el embate planteado por la parte actora no llega a conmovir la parcela de la resolución puesta en crisis. Es que la competencia municipal -en el ejercicio del poder de policía con motivo de la relación de consumo o servicios- resulta palmaria en virtud de lo previsto por la normativa reseñada. 7°) Por lo demás, respecto al argumento de la apelante en torno a la interpretación y aplicación del art. 25 de la Ley n° 24.240 (modificada por la Ley n° 26.361),

entendiendo dable referir a los fundamentos de dicho artículo en su actual redacción. De ellos surge que, ¿El propósito del presente proyecto es garantizar a los usuarios y consumidores el pleno ejercicio de sus derechos frente a las empresas prestatarias de servicios públicos domiciliarios... La ley 24.240 de Protección del Consumidor, prevé en su artículo 25, última parte, su aplicación supletoria respecto de estos servicios, estableciendo que ¿los servicios públicos domiciliarios con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los organismos que ella contempla, serán regidos por esas normas, aplicándose la presente ley supletoriamente? (...) Así, no puede privarse al usuario, frente al incumplimiento del servicio, del derecho a acudir ante la autoridad de aplicación de la ley de defensa de los usuarios y consumidores, limitando su reclamo a una presentación ante el ente regulador respectivo, y rigiéndose por un marco regulatorio que se modifica permanentemente, creando un caos normativo que atenta contra la seguridad jurídica. Tal limitación jurisdiccional no encuentra un argumento que la justifique, los usuarios o consumidores de servicios públicos domiciliarios no tienen por qué ser tratados de manera diferente respecto del resto de los consumidores. Al menos debe darse la posibilidad de acudir al ente regulador o a la autoridad de aplicación de la ley 24240, en busca de satisfacer las pretensiones. Lo contrario implica el cercenamiento del derecho constitucional prescripto por el artículo 42, que prima no sólo por su rango, sino porque fue introducido en la reforma constitucional de 1994, es decir, la consagración constitucional de los derechos de los usuarios es posterior a los marcos regulatorios específicos y a la propia ley 24.240. Por todo lo expuesto, debe derogarse el cuestionado principio de supletoriedad contenido en el artículo 25 de la ley 24.240 a fin cumplir con el mandato de la norma constitucional y poner en pleno funcionamiento las prescripciones y principios establecidos en la ley de protección de los consumidores...? (ver <http://www.senado.gov.ar/web/proyectos/numley.php>). De lo expresado, se advierte que la norma modificatoria de la Ley n° 24.240 habilitó a los consumidores y usuarios de los servicios públicos a presentar en forma directa las denuncias y reclamos ante los Entes Reguladores o ante la Autoridad de Aplicación de la ley. Así, no cabe receptar la interpretación intentada por el apelante en cuanto pretende darle un alcance distinto al señalado. Es que constituye una elemental regla hermenéutica que cuando el texto de la norma es claro y expreso no cabe prescindir de sus términos, correspondiendo aplicar el precepto estrictamente y en el sentido que resulta de su propio contenido (cfr. SCBA LP, Ac. 39.014, sent. del 12-IV-1989 en ¿Acuerdos y Sentencias?, 1989-I-598; Ac. 40.495, sent. del 20-II-1990 en ¿Acuerdos y Sentencias?, 1990-I-147; Ac. 45.868, sent. del 27-VIII-1991 en ¿Acuerdos y Sentencias?, 1991-III-29; Ac. 47.842, sent. del 6-IV-1993; Ac. 58.089, sent. del 3-IX-1996; Ac. 65.508, sent. del 23-III-1999, y esta Cámara en causas N° 1082, ¿Fuentes?, S. del 21-IX-2007, N° 1102, ¿R.H. Tucci?, S. del 4-X-2007, causa N° 2446/2010 ¿Lange?, sentencia del 12-IV-2011, entre muchas otras). Asimismo esta Alzada ha tenido oportunidad de señalar que: ¿la primera fuente de exégesis de la ley es su letra, y cuando ésta no exige esfuerzo de interpretación debe ser aplicada directamente, con prescindencia de consideraciones que excedan las circunstancias del caso expresamente contempladas por la norma y la misión de los jueces es dar pleno efecto a las normas vigentes sin sustituir al legislador ni juzgar sobre el mero acierto o conveniencia de disposiciones adoptadas por los otros poderes en ejercicio de sus propias facultades? (cfr. CSJN T. 329, P. 5621M. 761. XL; RHE ¿Martínez, Alberto Manuel c/ Universidad Nacional de Tucumán?, del 12/12/2006; y esta Cámara in re: causa n° 2.446/2010 ¿Lange?, sent. del 12-IV-2011, entre otras). En razón de lo hasta aquí expuesto, el agravio examinado -insisto- no puede tener favorable recepción.

8°) Ahora bien, corresponde adentrarnos a analizar el agravio formulado con respecto al monto de la multa impuesta. Cabe recordar que el artículo 73 de la Ley n° 13.133 establece: ¿Si la resolución tiene por verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido se harán pasibles de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso: a) Apercibimiento; b) Multa de cien (100) pesos a quinientos mil (500.000) pesos; c) Decomiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción; d) Clausura del establecimiento o suspensión del servicio afectado por un plazo de hasta treinta (30) días, excepto en los casos que se trate de servicios públicos sujetos a la competencia de entes reguladores u otros organismos de control; e) Suspensión de hasta cinco (5) años en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado; f) La pérdida de concesiones, permiso, habilitación, licencia, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare?. Por su parte, el artículo 77 de la citada norma determina que: ¿En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 73, se tendrá en cuenta: a) La circunstancia de haber denunciado, celebrado o no un acuerdo conciliatorio, y caso afirmativo, haberlo o no cumplido. b) El perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario. c) La posición del infractor en el mercado. d) La cuantía del beneficio obtenido. e) El grado de intencionalidad. f) La gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización. g) La reincidencia. h) Las demás circunstancias relevantes del hecho. Se considerará reincidente a quien, habiendo sido sancionado por una infracción a esta Ley, incurra en otra de similar naturaleza dentro del término de tres (3) años de haber quedado firme la resolución que la dispuso?. Bajo tales condiciones, anticipo que el embate bajo examen no puede prosperar. Ello en tanto, compartiendo la apreciación del sentenciante de grado, la sanción aplicada no sólo es pertinente sino que además su monto aparece guardando una razonable proporción con los hechos de la causa, en función precisamente de la entidad y relevancia de las faltas implicadas, pues la suma de la sanción no se

relaciona exclusiva y necesariamente con el valor económico involucrado o vinculado con las infracciones comprobadas. No advierto, por lo tanto, la existencia de exceso de punición que afecte la validez del acto administrativo que fuera objeto de impugnación. Y aún cuando ello bastaría para mantener lo decidido, cabe tener en cuenta que no se ha demostrado que el valor fijado en la resolución apelada (\$10.000) exorbitase los parámetros establecidos en las normas aplicables (art. 73° de la Ley n° 13.133), a lo que se añade que el recurrente no se ha ocupado de demostrar, ni justificar, la razón por la cual el mismo habría de ser reducido, expresando al respecto meras discrepancias o desacuerdos que en modo alguno comportan una crítica debidamente fundada respecto al monto de la condena (cfr. CNACAF, Sala II, Expte. n° 15469/2008, "Banco de la Provincia de Buenos Aires, c/ DNCI Disp. 332/08?", sent. del 5 de noviembre del 2.009; y esta Cámara in re: causas n° 2.562/11, "Telecom Argentina S.A. c/ Municipalidad de San Isidro s/ Impugnación de Acto Administrativo", sent. del 28 de junio de 2.011, y n° 3.762/15, "Telecom Personal S.A. c/ Municipalidad de San Isidro -Subsecretaría de Defensa al Consumidor s/ Pretensión anulatoria?", sent. del 7 de julio de 2.015, causa n° 5965-2016, caratulada "Telecom Personal S.A. c/ Municipalidad De Morón s/ Pretensión Anulatoria - Otros Juicios", sent. del 27 de marzo de 2017; entre otras). Reparando entonces en que, conforme surge de los antecedentes ventilados en la presente, la multa cuestionada ha sido impuesta en razón a la comprobación de varias infracciones a las normas que tutelan los derechos de los usuarios y consumidores (deber de información -art. 4-; incumplimiento de la obligación -10 bis-; modalidades de prestación de servicios -art. 19-; atención personalizada -art. 27-; interrupción de la prestación de servicios -art. 30 de la ley 24.240) y que se exhibe por ello razonable y proporcionada a sus fines, reitero que corresponde desestimar el agravio articulado por el apelante. 9°) Por consiguiente, propongo a mis distinguidos colegas: 1°) Rechazar el recurso de apelación interpuesto por la parte actora; 2°) Confirmar, en consecuencia, la sentencia de grado en cuanto ha sido materia de agravio; 3°) Imponer las costas de Alzada a la parte accionante, en su condición de vencida (cfr. art. 51 inc. 1° del C.C.A., texto según Ley n° 14.437); y 4°) Diferir la regulación de honorarios para el momento procesal oportuno (cfr. art. 31 del Decreto Ley n° 8.904/77). ASÍ VOTO. Los señores jueces Ana María Bezzi y Hugo Jorge Echarri votaron a la cuestión planteada en igual sentido y por los mismos fundamentos; con lo que terminó el Acuerdo dictándose la siguiente: SENTENCIA Por lo expuesto, en virtud del resultado del Acuerdo que antecede, este Tribunal RESUELVE: 1°) Rechazar el recurso de apelación interpuesto por la parte actora; 2°) Confirmar, en consecuencia, la sentencia de grado en cuanto ha sido materia de agravio; 3°) Imponer las costas de Alzada a la parte accionante, en su condición de vencida (cfr. art. 51 inc. 1° del C.C.A., texto según Ley n° 14.437); y 4°) Diferir la regulación de honorarios para el momento procesal oportuno (cfr. art. 31 del Decreto Ley n° 8.904/77). Regístrese, notifíquese y, oportunamente, devuélvase.

017281E