

## Defensa Del Consumidor Incumplimiento De Acuerdo Conciliatorio Multa

### JURISPRUDENCIA

### Defensa del consumidor. Incumplimiento de acuerdo conciliatorio.

Multa Se confirma la multa aplicada por la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor a la empresa de telefonía sumariada al haberse probado que incumplió con el acuerdo conciliatorio oportunamente celebrado con la consumidora en sede administrativa.

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a los 1 días del mes de abril de dos mil dieciocho, se reúnen en Acuerdo los Señores Jueces de la Sala I de la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para dictar sentencia en los autos "TELEFONICA MOVILES ARGENTINA SA CONTRA DIRECCION GENERAL DE DEFENSA Y PROTECCION DEL CONSUMIDOR Y OTROS SOBRE RECURSO DIRECTO SOBRE RESOLUCIONES DE DEFENSA AL CONSUMIDOR" (EXP 4234/2017-0), y habiéndose practicado el sorteo pertinente resulta que debe observarse el siguiente orden: Fabiana H. Schafrik de Nuñez, Carlos F. Balbín y Mariana Díaz. A la cuestión planteada, la Jueza Fabiana H. Schafrik de Nuñez dijo:

I. Corresponde entender en el recurso directo de apelación judicial interpuesto por Telefónica SA contra la Disposición 876-DGDyPC-2017 de la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor que impusiera a la recurrente una multa de pesos sesenta mil (\$ 60.000) por infracción al artículo 46 de la Ley N° 24.240 y 14 de la Ley N° 757. Analizaré, a continuación las actuaciones administrativas: En fecha 01/10/2015 el Sr. Daniel Bertino formuló la denuncia N° 10764- DGDYPC-2015 ante la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor contra Telefónica SA alegando que habría recibido en su domicilio una factura de la empresa a nombre de su hijo Sebastián Bertino por un importe de \$1097.02. El denunciante indicó que "Sebastián reside en España desde el año 2006, país donde tiene su familia y desarrolla su trabajo y que por lo tanto es imposible que sea titular de la línea y mucho menos efectuar las llamadas que figuran en la factura ya que fueron realizadas desde Bs. As." (fs. 2). A la par, acompañó las constancias para acreditar sus dichos (fs. 4/10). Luego de notificadas, el día 9 de noviembre de 2015 se llevó a cabo la audiencia conciliatoria en la que Telefónica SA "propone a los fines conciliatorios, sin reconocimiento de hechos ni derechos, BAJA DE LINEA CORRESPONDIENTE AL NUMERO ... Y AJUSTE DE DEUDA EN CERO, SIRVIENDO ESTE ACTA COMO CERTIFICADO DE LIBRE DEUDA, A SU VEZ OFRECE UNA NOTA DE CRÉDITO EQUIVALENTE A 2 ABONOS A LA LINEA ... A NOMBRE DE MARIA RIENTE" (fs. 20). Dicho acuerdo fue homologado según surge a fs. 30, en el mes de mayo de 2016, sin embargo de fs. 21 se desprende la presentación del denunciante mediante la cual informó el incumplimiento por parte de la empresa denunciada y acompañó documentación respaldatoria (fs. 23/25, 28/29). A fs. 33/38, Telefónica SA contestó el traslado de la denuncia de incumplimiento. En su presentación, reconoció la emisión de la factura con fecha 20/01/2016 e informó que "al día de la fecha [26/07/2016] se encuentra regularizada la situación y ajustada la deuda de \$532.11 a cero". Luego de varias presentaciones en el sentido de reafirmar el incumplimiento del acuerdo conciliatorio (fs. 42/48), con fecha 13 de marzo de 2017, la Dirección dictó la disposición n° 876, y sancionó a Telefónica SA con una multa de \$60.000. II. A fs. 56/60 Telefónica SA interpuso y fundó el recurso directo de apelación contra la disposición señalada. Allí, únicamente cuestionó el quantum de la multa impuesta por considerarla desproporcionada y excesiva. A fs. 83/85, el GCBA respondió a los planteos efectuados por la actora a los que me remito en honor a la brevedad. A fs. 86 se declaró la cuestión de puro derecho y se corrió traslado a las partes a los fines de que argumenten en derecho, no siendo ejercido este derecho por ninguna de las partes. La Sra. Fiscal de Cámara dictaminó a fs. 91/92. III. En primer lugar, cabe recordar que los jueces no se encuentran obligados a pronunciarse sobre todos los argumentos esgrimidos por las partes, ni a hacer referencia a la totalidad de las pruebas producidas, bastando que valoren las que sean "conducentes" para la correcta composición del litigio (conf., CSJN, Fallos: 272:225; 274:486; 276; y 287: 230 entre otros y artículo 310 CCyT). IV. Llegados a este punto, no es posible soslayar que el marco jurídico que rige la relación de consumo, tiene en miras la protección del consumidor o usuario, es decir, de las personas físicas o jurídicas que contraten a título oneroso para su consumo final o beneficio propio o de su grupo familiar o social, entre otros supuestos, la adquisición o locación de cosas muebles, la prestación de servicios y la adquisición de inmuebles nuevos destinados a vivienda (conf. art. 1° ley 24.240). En el presente caso, la empresa sumariada sostuvo en forma genérica que la multa impuesta resulta excesiva en la medida que "la emisión de la factura con posterioridad a la baja se debió a un error del sistema y no a un incumplimiento formal al acuerdo conciliatorio que amerite una multa de \$60.000" (fs. 59). Ahora bien, no puede perderse de vista que el art. 46 de la Ley N° 24.240 dispone que "El incumplimiento de los acuerdos conciliatorios se considerará violación a esta ley. En tal caso, el infractor será pasible de las sanciones establecidas en la presente, sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hubieran acordado" y, en igual sentido el art. 14 -actual art. 17- de la Ley N° 757. Por lo demás, ha quedado demostrado que Telefónica SA., según las constancias de autos, cometió la

infracción que la autoridad de aplicación le imputó. Así las cosas, para determinar si la multa aplicada por la Administración resulta ajustada a derecho debe tenerse presente que el artículo 47 de la ley 24.240 dispone que "verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido serán pasibles de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso: (...) b) Multa de PESOS CIEN (\$) 100) a PESOS CINCO MILLONES (\$) 5.000.000). (...)". Asimismo, el artículo 49 de la referida norma indica las pautas a considerar en la graduación de la multa. De modo que, la Autoridad de Aplicación tendrá en miras "el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho." Se considerará reincidente a quien, habiendo sido sancionado por una infracción a esta ley, incurra en otra dentro del término de CINCO (5) años. Por su parte, no es posible soslayar que tal como se desprende del artículo 3º, esta ley conforma un sistema protector del consumidor en conjunción con las leyes de Defensa de la Competencia, Ley Nº 25.156 y de Lealtad Comercial, Ley Nº 22.802. Tiene dicho este Tribunal que esta concepción implica que las referidas normas deben interpretarse de forma conjunta y armónica, a los efectos de cumplir con una finalidad que tienen en común, esto es, defender y proteger los derechos del consumidor. (Sala I in re "INC SA c/ Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor y otros s/ Recurso Directo s/ Resoluciones de Defensa al Consumidor" Expte. 2528/2016-0, sentencia de fecha 28 de febrero de 2018). También debe considerarse que el artículo 16 -actual art. 19- de la Ley Nº 757 de la Ciudad receptó estas pautas de graduación para aplicarlas a las infracciones previstas en la Ley de Defensa del Consumidor. Teniendo en cuenta las consideraciones efectuadas, debo señalar que en el caso de autos la Administración expuso los argumentos que sustentaron su decisión y que la multa impuesta resulta razonable en relación a las pautas previstas por la ley. En consecuencia, Telefónica SA no logra desvirtuar la motivación que sustentó la graduación impuesta por la Administración, por lo que estimo que su recurso no puede prosperar. V. A fin de regular los honorarios de los profesionales que correspondan, cabe señalar que de conformidad con lo dispuesto en los artículos 1º, 3º, 16, 17, 21, 29, 54, 60, 62 y concordantes de la Ley 5134 y considerando el monto, complejidad de la cuestión planteada, la extensión y calidad jurídica de la labor desarrollada, su resultado, trascendencia y entidad, así como los montos mínimos que establece la ley, corresponde regular los honorarios de los Dres. Roque Matías Di Biase e Isabel Teresa Córdoba -por la representación letrada y dirección procesal de la parte demandada- en la suma de pesos ocho mil setecientos setenta y cinco (\$8775.-), correspondiendo la suma de pesos cinco mil ochocientos cincuenta (\$5.850.-) a la Dra. Isabel Teresa Córdoba y la suma de pesos dos mil novecientos veinticinco (\$2.925.-) al Dr. Roque Matías Di Biase. Dicho monto resulta de calcular los proporcionales correspondientes en atención a la etapa cumplida en autos, con relación al valor de 10 unidades de medida arancelaria fijado en un mil setecientos setenta y cinco (\$1755) por la resolución de Presidencia del Consejo de la Magistratura Nº 1000/17. VI. En cuanto a las costas, corresponde imponerlas a la vencida por aplicación del principio de la derrota (art. 62 CCAyT). Por lo expuesto, propongo que en caso de compartirse el voto, 1) se rechace el recurso interpuesto, 2) se impongan las costas a la parte recurrente vencida (conf. art. 62 del CCAyT), 3) se regulen los honorarios del profesional interviniente de acuerdo a lo señalado en el considerando V. A la cuestión planteada, los jueces Carlos F. Balbín y Mariana Díaz adhieren, por los argumentos allí expuestos, al voto de la jueza Fabiana H. Schafrik de Nuñez. En virtud de la votación que antecede, el Tribunal RESUELVE: I. Rechazar el recurso directo interpuesto por Telefónica S.A.; II. Imponer las costas a la parte recurrente vencida (conf. art. 62 del CCAyT); III. Regular los honorarios de los profesionales intervinientes de acuerdo a lo señalado en el considerando V del voto de la jueza Fabiana H. Schafrik de Nuñez. Regístrese, notifíquese a las partes por Secretaría y a la Sra. Fiscal de Cámara en su público despacho. Oportunamente, archívese. Mariana Díaz - Jueza de Cámara Contencioso Administrativo y Tributario Ciudad Autónoma de Buenos Aires Fabiana H. Schafrik de Nuñez - Jueza de Cámara Contencioso Administrativo y Tributario Ciudad Autónoma de Buenos Aires Carlos F. Balbín - Juez de Cámara Contencioso Administrativo y Tributario Ciudad Autónoma de Buenos Aires Correlaciones: Ley 24240 - BO: 15/10/1993 027998E