

CAUSA N° 12.064/2009: "TELECOM ARGENTINA S.A. C/ DNCI-DISP. 47/09 (EXPTE. S01:234831/05)"

Buenos Aires, 26 de febrero de 2010.-

Y VISTOS; CONSIDERANDO:

I.- Que a fs. 148/155 la Dirección Nacional de Comercio Interior (en adelante DNCI), mediante disposición n° 47/2009, impuso a Telecom Argentina S.A. la sanción de multa de \$100.000 por infracción al artículo 46 de la ley 24.240, por no haber cumplido con las obligaciones que contrajera en el acuerdo conciliatorio homologado por Disposición DNCI n° 31/2006.

Consideró, al respecto: (i) que el 9 de enero de 2006 fue homologado el convenio firmado entre la empresa actora y el Sr. Jorge Alberto Giménez, mediante el cual Telecom S.A. se comprometía -entre otras cosas- a efectuar una bonificación del 100% de abono mensual del servicio de acceso a internet "Highway 512k" por un período de 6 meses; y (ii) del análisis de las actuaciones se desprende que la firma actora no cumplió en todos sus términos con el acuerdo conciliatorio alcanzado por las partes, ya que la queja efectuada por el actor relativa a la baja de velocidad en el servicio de acceso a internet no ha sido solucionada.

II.- Que a fs. 167/173 la empresa Telecom Argentina S.A., mediante apoderado, interpuso recurso de apelación en los términos del art. 45 de la ley 24.240, y fundó el mismo con los siguientes argumentos: (i) la resolución cuestionada carece de una adecuada fundamentación al prescindir de elementos de juicio que surgen de la causa; (ii) el incumplimiento estaría dado sólo en el retraso en un mes de la bonificación del abono, lo que ocurrió con anterioridad a que se notificara a Telecom la reapertura del expediente administrativo; (iii) la empresa sólo garantiza el acceso a internet con una velocidad de transferencia de hasta 512k, por lo que no puede hacerse responsable de esto ya que el contrato no obliga a mantener siempre el máximo ofrecido.

III.- Corrido el correspondiente traslado del recurso, la apoderada del Ministerio de Economía contestó el mismo a fs. 203/211.

En síntesis, argumentó -a favor del mantenimiento de la sanción impuesta- que: (i) la empresa actora no efectúa una crítica concreta y razonada de los argumentos del fallo atacado y; (ii) la sumariada ha cometido un hecho

que encuada en una descripción de conducta que merece sanción y su impunidad sólo podría apoyarse en la concreta aplicación de una excusa admitida por el sistema vigente.

IV.- Las presentes actuaciones han sido iniciadas a través de una denuncia efectuada por el Sr. Jorge Giménez ante los Tribunales Arbitrales de Consumo, en la cual manifestó que en el mes de junio de 2005, personal de la empresa Arnet le ofreció mejorar la velocidad del servicio de Internet -a la que ya se encontraba suscripto- de 256k a 512k, sin costo adicional por parte de Telefónica de Argentina. El consumidor aceptó la propuesta citada y es a partir de allí que comenzó a tener problemas con el acceso a Internet que se tradujo en tener inhabilitado el servicio de banda ancha.

A pesar de los numerosos llamados sin que la empresa actora pudiera encontrar solución, al usuario se le continuó facturando el servicio de banda ancha con una velocidad superior a la que poseía.

Luego de finalizada la instancia arbitral de consumo, la presente causa fue girada a la Dirección de Defensa al Consumidor en virtud del artículo 45 de la ley 24.240.

Como consecuencia de varias audiencias, se procedió a firmar entre las partes un acuerdo conciliatorio que consistió en: a) Telecom se comprometió a efectuar el reintegro de \$ 309,15 a la denunciante mediante depósito bancario; y b) la empresa actora aceptó bonificarle el 100% del abono mensual del servicio de acceso a Internet Highway 512k por un período de 6 meses. Dicho acuerdo fue homologado el 9 de enero de 2006.

El 7 de marzo de 2006, se presentó nuevamente el Sr. Giménez denunciando que sus problemas de velocidad en la conexión a Internet -que originariamente dio lugar a la presente causa- no han sido resueltos.

IV.- Es a partir de dicha denuncia que la DNCI entendió que si bien la empresa actora efectuó el depósito en la cuenta del usuario como había sido acordado; lo cierto es que la misma no había cumplido con la prestación del servicio ofrecido relativo a la velocidad de conexión, ya que era éste el que le estaba siendo facturado al Sr. Giménez, y es por esta razón que sancionó a Telecom con una multa fijada en los \$100.000.-

La ley 24.240 instauró un sistema de protección de la parte débil en la relación de consumo, recomponiendo el equilibrio de los vínculos

Poder Judicial de la Nación

Año del Bicentenario

CAUSA N° 12.064/2009: “TELECOM ARGENTINA S.A. C/ DNCI-DISP. 47/09 (EXPTE. S01:234831/05)”

entre usuarios y proveedores, afectados ante situaciones abusivas de la vida cotidiana (en igual sentido, esta Cámara, Sala II, in re: “OSDE -Organización de Servicios Directos Empresarios SA c/DNCI -DISP. 376/08 (Expte. S01: 132.269/04)”, del 4/08/09).

Debe recordarse que el bien jurídico protegido por la ley n° 24.240 es la protección de los consumidores, por lo que establece 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.” (art. 19).

De las pruebas aportadas en la instancia administrativa, surge que la firma Telecom en el convenio homologado se comprometió a la bonificación del 100% del abono del servicio de acceso a internet a una velocidad de 512k, circunstancia que no se encuentra acreditada que haya cumplido; por lo que se encuentra configurada la violación a la ley, y de conformidad con lo previsto por el artículo 46 de la ley 24.240, le corresponde la aplicación de las sanciones allí previstas.

VI.- Corresponde ahora analizar el agravio referente al monto de la sanción aplicada.

El art. 49 de la ley 24.240 establece que, para la aplicación y graduación de las sanciones, se tendrá 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, el grado de intencionalidad; 4) la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización; y 5) la reincidencia y demás circunstancias relevantes del hecho.

Por otro lado, es preciso señalar que el margen para la graduación de la sanción de los términos de la ley 24.240 la graduación es de valoración discrecional por parte de la autoridad administrativa de aplicación, por manera que en tanto no se advierta que en el caso concreto dicha prerrogativa hubiere sido ejercida de manera irrazonable o arbitraria -en atención a la naturaleza y alcance de la infracción- no existe mérito suficiente para revisar la decisión

USO OFICIAL

arribada en tal sentido (en este sentido, esta Cámara, Sala II, in re: "Banco de la Provincia de Buenos Aires c/ DNCI Disp. 289/08 (Expte S.01:162816/03)", del 29/09/09).

Bajo tales premisas, si bien se verificó que: (i) que la conducta de la empresa actora infringió las obligaciones del acuerdo conciliatorio por ella suscripto; (ii) tal incumplimiento, se considera una violación a la ley, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 46 de la ley 24.240; (iii) el informe suministrado por la Dirección de Actuaciones por Infracción que da cuenta que Telecom Argentina S.A. registra 5 sanciones firmes, y 13 en apelación todas respecto de la ley n° 24.240 -confr. fs.145/146-; y (iv) la escala prevista por el art. 47 inc. b) de la ley n° 24.240; el monto de \$ 100.000 resulta desproporcionado con la conducta atribuida.

Ello es así, ya que la empresa actora cumplió con la bonificación del servicio a internet y con el reintegro del dinero al usuario denunciante; y además los desperfectos técnicos relativos a la velocidad de conexión han sido restablecidos a la brevedad, por lo que resulta ajustado a derecho reducir la multa impuesta en un 40%.

Por las razones expuestas, **SE RESUELVE**: confirmar la sentencia apelada en cuanto consideró a la empresa Telecom Argentina S.A. pasible de la sanción de multa por violación a la ley 24.240 de conformidad con el artículo 46 y modificar la misma en lo relativo al monto de la multa la que se reduce en un 40% de conformidad con lo dispuesto en el Considerando VI) del presente pronunciamiento. Las costas se imponen en un 80% a la empresa actora y en un 20% a la demandada en atención a la manera en que se resuelve.

Regístrese, notifíquese y devuélvase.-

Se deja constancia que el DR. Carlos Manuel Grecco no suscribe la presente por hallarse en uso de licencia (art. 109 del RJN).-


JORGE ESTEBAN ARGENTO


SERGIO G. FERNÁNDEZ

SALA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO N° 3

LIBRO DE SENTENCIAS


Registrado al N° 531

F° 1419/20

del Tomo: 6

Año: 2010

SECRETARIO


SUSANA MELLA MELLID
PROSECRETARIA DE CÁMARA