

Proceso. TELEFONICA MOVILES ARGENTINA S. A. S/ TRAMITE RECURSO ADMINISTRATIVO DIRECTO (EN AUTOS LLANQUIN PABLO ARIEL C/ FRAVEGA S A C I E I Y OTROS S/ DENUNCIA EX-2019-00080045--GDERNE-MELBDC#ART)" - (Expte. N°RO-01701-C-2022),

Organismo. UNIDAD JURISDICCIONAL Nro. 15

General Roca 07 de Marzo de 2023.

I. PROCESO.

Visto este proceso caratulado “TELEFONICA MOVILES ARGENTINA S. A. S/ TRAMITE RECURSO ADMINISTRATIVO DIRECTO (EN AUTOS LLANQUIN PABLO ARIEL C/ FRAVEGA S A C I E I Y OTROS S/ DENUNCIA EX-2019-00080045--GDERNE-MELBDC#ART)" - (Expte. N°RO-01701-C-2022), en trámite por ante la Unidad Jurisdiccional Contencioso Administrativa N° 15 de la Segunda circunscripción judicial a mi cargo, y;

II. CONSIDERANDO.

1.- Que en fecha 18 de Marzo de 2021 la empresa Telefónica Móviles Argentina S.A interpone ante la Dirección de Defensa del Consumidor de la ciudad de Luis Beltrán recurso de apelación contra la Resolución Nro. 047 dictada por el Director Ejecutivo de la Agencia de Recaudación Tributaria que – en lo pertinente - dispuso imponerle una multa de \$ 500.000 y la obligación de publicar a su costa y en el diario de mayor circulación de la Provincia, la parte dispositiva de la resolución.

2.- El 06 de Octubre de 2022 mediante resolución 791 – 2022, la Jefa del Departamento Sumarial de la Gerencia de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial correspondiente a la Agencia de Recaudación Tributaria

de la Provincia de Río Negro concedió el recurso de apelación y ordenó la remisión de las actuaciones al Juzgado Contencioso Administrativo mediante nota Nro. 2022-00449966-GDERNE-DDC#ART cuyo texto decía: “Atento la modificación realizada en la Ley N° 5106, donde se modifica el Código Procesal Administrativo, incorporando como artículo 8 bis el trámite en los procedimientos administrativos regulados por leyes especiales, es que resulta competente V.S. para entender en el presente recurso de apelación elevándose las actuaciones adjuntas a la presente en 57 órdenes del Expte digital referido.”

3.- El día 25 de Octubre de 2022 se tiene por recibido en mesa de entradas de la OTICCA un CD con 57 archivos, los que se digitalizan y comprimen dándose ingreso y pasando a despacho de la Unidad para su tratamiento.

4.- En fecha 27 de Octubre de 2022 me avoco al tratamiento del recurso de apelación bajo los parámetros legislativos y jurisprudenciales desarrollados in extenso -y a los que me remito- en los apartados II y III de la Sentencia Interlocutoria N° 16 - 22/08/2022- dictada por la UJCA N° 13 de la 1° Circunscripción Judicial en el proceso N° VI-00326-C-2022 - AEROLINEAS ARGENTINAS S.A.

Intimo al recurrente para que en el plazo de diez (10) días se presente a estar a derecho y a expresar agravios.

5.- El 16 de Noviembre de 2022, se presenta Telefónica Móviles Argentina fundando el recurso en dos agravios:

Por un lado, considera que la administración se extralimitó al imputar y luego sancionar a su mandante, porque entiende cumplimentó en legal tiempo y forma el objeto del reclamo.

Sostiene, en síntesis, que el acto administrativo de imputación y de

sanción carece de la debida causa y motivación.

En tal sentido, manifiesta que:

a) Su mandante ofreció desde la primera presentación al expediente el desbloqueo del equipo, lo que no pudo realizarse porque el denunciante ya se había cambiado de compañía y ;

b) Las supuestas intimidaciones y molestias al denunciante son sólo manifestaciones de parte que fueron negadas. Además, recuerda que se ofreció otorgar “libre de deuda” pero que el denunciante nunca se pronunció al respecto.

Por otro lado, subsidiariamente y como segundo agravio, cuestiona la multa impuesta - de \$500.000- por entender que la misma no se ajusta a los parámetros establecidos por el art. 49 de la Ley 24.240, ni por el art. 14 de la Ley provincial N°4.139, para la graduación de las sanciones. Además, afirma que la resolución contraría los elementos esenciales que presiden la formación del acto.

Califica de irrazonable y excesivo el monto de la multa. Refiere que la autoridad administrativa no ha dado las razones por las cuales arriba a la aplicación de la multa de pesos \$ 500.000, sino que simplemente se limitó a enumerar los presupuestos enunciados en el artículo 49 de la Ley 24.240.

Finalmente, realiza reserva del caso federal y peticona se deje sin efecto la resolución recurrida.

En fecha 17 de Noviembre de 2022 se da traslado de los agravios, los que no fueron contestados.

III. ANÁLISIS Y SOLUCIÓN DEL CASO.

Cabe como cuestión preliminar mencionar que con la resolución recurrida se concluyeron las actuaciones administrativas iniciadas por el Sr.

Llanquín Pablo Ariel, quien había denunciado ante la Dirección de Defensa del Consumidor que la empresa recurrente le había bloqueado su celular y le exigía mediante mensajes y llamados intimidantes, el pago de facturas por servicios no prestados.

Ingresando en el tratamiento del recurso, y sin perjuicio de entender que el apelante realiza una crítica concreta y razonada del acto administrativo que pretende poner en crisis, anticipo que no haré lugar al recurso por las razones que paso a exponer.

Comenzaré diciendo que los planteos expuestos, lejos de constituir argumentos suficientes para modificar lo resuelto por la autoridad administrativa, exteriorizan una diferente valoración de los hechos que originaran la intervención del órgano competente.

El primer agravio – presunta infracción imputada a Telefónica Móviles de Argentina S.A por violación a los artículos 19 y 8 bis de la Ley Nro. 24.240 será rechazado por las siguientes razones:

Sostiene el recurrente que al haberse presentado ofreciendo al denunciante el desbloqueo del equipo celular y luego el libre de deuda, los actos administrativos – primero el de imputación y luego el de sanción – se encuentran viciados por carecer los mismos de causa y motivación.

No encuentro razón alguna para sostener que la Resolución 047 sea nula por falta de causa y motivación como lo entiende el apelante. Dichos elementos surgen expresamente de la resolución atacada:

Por un lado, la causa - como antecedente de hecho y/o de derecho del acto administrativo que aquí se impugna – está constituida por el expediente administrativo EX2019 000800045 “Llanquín Pablo Ariel c/Frèvege SACIEI que tramitara ante el área de Defensa del Consumidor. Este expediente administrativo da cuenta de que se ha cumplido con el

procedimiento previsto en la Ley Provincial, garantizando a la recurrente en cada una de las instancias la posibilidad de defenderse y presentar prueba.

Por el otro, la resolución se encuentra motivada en las constancias del expediente y es propio recurrente quien reconoce las imputaciones, siendo concluyente la indicación de que bloquear el equipo celular y facturar un servicio que no se puede utilizar, constituyen motivos de infracción al artículo 8 bis y 19 de la Ley 24240.

No transcribiré en el presente Sentencia la mencionada normativa, la que desde ya resulta conocida por el recurrente, pero he de indicar que la postura de Telefónica Móviles Argentina S.A como proveedora de un servicio de telefonía celular resulta inadmisibles y vejatoria de los derechos del consumidor.

No solo bloqueó el celular del Sr. Llanquín, sino que luego de ello pretendió gestionar el desbloqueo del teléfono condicionando la acción a que el damnificado consienta la categoría llamada “cliente cero”. Obviamente ante esta condición el denunciante decidió cambiar de compañía.

La empresa tenía la obligación de realizar todas las gestiones necesarias para lograr el desbloqueo del equipo desde que tomó conocimiento de la denuncia, y sin embargo decidió adoptar una actitud dilatoria confundiendo y desalentando al usuario con una solución que se encontraba condicionada. Por ello no resulta válido el argumento de la empresa al manifestar que ofreció en tiempo y forma el desbloqueo del equipo.

Sumado a ello, le exigía mediante llamados y mensajes de texto el pago de una suma de dinero por un servicio que en definitiva el Sr.

Llanquín no había utilizado. Resulta sumamente gráfica la expresión del Sr. Llanquin cuando manifiesta su cansancio por la cantidad de llamados que recibía para cancelar la deuda.

Surge así la mentada responsabilidad de la empresa que omitió dar respuesta adecuada en tiempo oportuno, lo que constituyó, un trato abusivo, y alteración en las condiciones en las cuales el servicio debía ser prestado, y en nada influye a los fines de liberarse, el hecho de que el denunciante no se hubiera pronunciado.

Alega también la parte recurrente que - cito textual -: “no se advierte perjuicio económico o de otro tipo al denunciante”.

Siguiendo este orden de ideas, corresponde advertir que se trata de “infracciones formales” en las cuales la verificación de los hechos hace nacer, por sí, la responsabilidad del infractor. La infracción se configura por la sola omisión o el incumplimiento de los deberes u obligaciones a cargo de los prestadores de bienes o servicios y no requiere la producción de un perjuicio o daño concreto pues basta la conducta objetiva contraria a la ley.

Finalmente en cuanto al monto de la multa, que el recurrente califica de excesiva ésta encuentra suficiente justificativo en las previsiones de los artículos 13 y 14 de la ley 4139, y dentro de los parámetros estipulados por el artículo 49 de la ley 24240, lo que tal como lo señalará nuestro Superior Tribunal de Justicia en numerosos precedentes “no corresponde al control judicial inmiscuirse en el ejercicio de una facultad discrecional cuando no se advierte irrazonabilidad o arbitrariedad. Y este principio resulta de especial consideración en los procesos administrativos tramitados por ante la Dirección de Comercio Interior por infracción a las leyes N° 24240 y D N° 2817, que consagran el marco legal de protección a los consumidores y usuarios. (Cf. STJRNS4 - Se. 111/15 "S., J. F.").

No se advierte en autos, ni falta de razonabilidad o arbitrariedad en el ejercicio de las facultades punitivas, en tanto la sanción impuesta se encuentra más próxima al mínimo legal que a su máximo, y a contrario de lo sostenido por el recurrente, se ha procedido a ponderar su actividad, la posición que ocupa en el mercado, el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor, 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, etc.

No debe olvidarse que el importe debe, al menos, significar una inquietud para quien ha transgredido las obligaciones a su cargo, y a esos efectos no es dable dejar de balancear la posición que exhibe la infractora en el mercado nacional y regional.

“En tal orden de ideas, se debe insistir en que la apreciación de los hechos, la gravedad de la falta y la graduación de las sanciones pertenecen al ámbito de las facultades discrecionales de la Administración, en cuyo ejercicio éste no debe ser sustituido por los jueces a quienes solo les cabe revisarlas en caso de irrazonabilidad o arbitrariedad manifiesta, extremos que no se advierten en el sub examen, pues se han respetado los límites establecidos por el art.18 de la Ley 22.802 (CSJN, doctrina de Fallos: 303:1029; 304:1033; 306:1792; 307:1282, esta Sala: “Gorrini”, del 17/10/96, “Cochlar”, del 25/5/87, 802, “Provenced 2 Suc. Arg. c/DNCI –DISP 588/09”, sentencia del 11/02/2011, entre otros). Por lo expuesto:

IV. RESUELVO.

1. Rechazar el Recurso Directo -Art. 8 bis Ley 5106- incoado por TELEFONICA MOVILES DE ARGENTINA S.A, y por consiguiente, confirmar la Resolución N° 047/2021 dictada por el Director Ejecutivo de la Agencia de Recaudación Tributaria de la Provincia de Río Negro, por las razones expuestas en el considerando.

2. Costas al recurrente por aplicación del principio objetivo de la derrota (art. 68 CPCC).

3. Regular los honorarios del Dr. Fagalde Jorge en la suma de Pesos \$ 90.059,00 (10 JUS) de acuerdo con la naturaleza del asunto, la importancia, calidad y resultado de las tareas (artículos 6 y concordantes de la Ley 2212), por su intervención ante esta instancia -Art. 8 ley 2212-.

4. Protocolizar, registrar y hacer saber que de conformidad a las disposiciones de la acordada 36/2022 del STJ “(...) todas las providencias y decisiones judiciales, incluyendo la sentencia definitiva quedan notificadas el martes o viernes posterior al día que se publican en el Sistema “PUMA”, o el siguiente hábil si alguno de aquellos resulta feriado o inhábil. Los plazos comienzan a correr al día siguiente de la notificación. (...) Los actos procesales que se suban al sistema en horas o días inhábiles se tienen por publicados el día hábil siguiente.(...)”.-

Matías Lafuente

Juez