000058/2022

Comodoro Rivadavia, veintiséis de abril de 2022.

VISTO Y CONSIDERANDO:

Estos autos caratulados: "**T. D. A. SA en autos: "S., J. O. c/ T. D. A. S.A. s/ RECLAMO" - Expte. N° 427/2021 ODC-" s/ RECURSO DE APELACION"**, Expte. N° 58/2022, en trámite ante esta Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial de Comodoro Rivadavia.

I. Las presentes actuaciones vienen por haber interpuesto y fundado a fs. 30/35, T. de A. S.A. recurso de apelación contra la Resolución N° 08/2022 de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Comodoro Rivadavia, de fs. 20/23.

En dicha resolución, la Oficina de Defensa del Consumidor, sanciona a T. de A. SA con una multa de $ 100.000 por infracción a los artículos 19 de la Ley 24.240 y art. 11 de la Resolución MCR N° 1480/01; con más la suma de $ 400 en concepto de publicación de la decisión.

II. El recurrente en su memoria esgrime los siguientes agravios: Primero: Plantea la nulidad del acto administrativo por vicios en el procedimiento. Expresa que el expediente fue promovido contra T. de A. S.A sin perjuicio de que en oportunidad de decretarse el inicio de actuaciones sumariales, en el Acta de Imputación –Sumario N° 0850- de fs. 18 y en la cédula de notificación de fs. 19, se consignó textualmente T. M. A. S.A. o sea una persona jurídicamente distinta a ella, lo que equivale a sostener que se promovió sumario a quien no pudo ejercer su derecho de defensa en estas actuaciones. Subsidiariamente expresa otros agravios. Segundo: Sostiene que la Autoridad de Aplicación la sanciona por una infracción que no cometió. Expresa que el

supuesto incumplimiento que se le achaca no es tal, toda vez que cumplió en tiempo y forma con todas sus obligaciones legales de modo que no existe conducta reprochable. Refiere que una vez anoticiada de las averías de la línea de teléfono e internet del reclamante (2974483377), ingresó el caso en el servicio de Asistencia técnica con fecha 27/4/21, quedando constancia en su sistema informático el día 29/4/21 que el reclamante manifestó que la línea se encuentra reparada. Luego se verifica en el sistema que se procedió a una retención de baja de Speedy, otorgando al reclamante una promoción de 50% de descuento por el término de 12 meses y además se le bonificó al cliente por el servicio no prestado en la factura con vencimiento 28/5/2021, dejando la misma en saldo cero. Tercero: Asevera que la sanción es irrazonable, no existe justificación para imponer la multa, la cual es arbitraria y excesiva, teniendo en cuenta que siempre actuó conforme a derecho. Solicita se deje sin efecto la multa, subsidiariamente sea reducida al mínimo. Plantea reserva del caso federal.

III. Primer agravio: En primer lugar es dable señalar que la pretendida nulidad de la disposición apelada, sobre la base del vicio que la recurrente invoca – Acta de Imputación de fs. 18 se consignó "T. M. D. A. S.A." y en la cédula de notificación en el sello de recepción de lee T. M. S.A.-, no puede ser admitida.

Es que si bien es cierto que en el Acta de Imputación –Sumario- se consignó "T. M. D. A. S.A.", la cédula de notificación del Acta de Imputación de Sumario N° 850 obrante a fs. 19, se dirigió a la empresa T. de A.

S.A., cédula que fue recibida por una empleada de la firma.

Ello así, no se advierte que el error en el Acta de Imputación –Sumario- haya llevado a la frustración de un derecho esencial resguardado por normas preeminentes de nuestro ordenamiento, como es el derecho de defensa en juicio (art. 18 Constitución Nacional y art. 44 Constitución Provincial), toda vez que desde el inicio de las actuaciones la empresa tomo conocimiento del reclamo del denunciante y pudo ejercer su derecho de defensa. Muestra de ello es que apeló la resolución de la Oficina de Defensa del Consumidor, no achacándole error a la cédula de notificación de fs. 04, 06 y 24 que fueron dirigidas y recibidas de la misma forma y con la estampa del mismo sello.

Concretamente conforme lo establece el art. 17 de la Resolución Municipal N° 1481/01, se inició un sumario con la concreta imputación de las infracciones y se corrió traslado a la presunta responsable, habiéndose notificado debidamente a la empresa, pudiendo en todo momento ejercer su derecho de defensa.

En dicho contexto, no resulta razonable declarar la nulidad de la Resolución ODC MC N° 08/2022 toda vez, que como ya hemos dicho, no se encuentra conculcada ninguna garantía constitucional. Se rechaza el agravio.

Segundo agravio: La infracción al art. 19 de la LDC.

A fs. 21., la autoridad de aplicación fundamenta el incumplimiento del art. 19 de la LDC señalando que: "…el Sr S., inicia formal reclamo ante este organismo, solicitando la reparación del servicio telefónico y

de internet en su domicilio, ante la falta de prestación del mismo. …el denunciante es cliente de T., al poseer la línea 297-4483377 cliente N° 284645089, no contando con el servicio desde el mes de octubre de 2020. Que hay que destacar la conducta adoptada por la firma imputada, tendiente a no brindar una respuesta al reclamo efectuado por el Sr. S., quien solicitó la inmediata reparación del servicio de teléfono e internet en su domicilio, situación que no fue revertida a pesar de las reiteradas intimaciones efectuadas por esta Autoridad de Aplicación".

En su agravio, la recurrente se defiende invocando que, su mandante cumplió en tiempo y forma con todas sus obligaciones legales, de modo que no existe conducta reprochable alguna que pueda serle atribuida. Sostiene que "…una vez anoticiada de la avería de la línea de teléfono y de internet del reclamante (2974483377), ingresó el caso en el servicio de Asistencia técnica con fecha 27/4/2021, quedando constancia en el sistema informático de mi representada el día 29/04/2021 que el reclamante manifestó que la línea se encuentra reparada. Luego se verifica también en el sistema que se procedió a una retención de baja de Speedy otorgando al reclamante una promoción de 50% de descuento por el término de 12 meses". Describe los ajustes que realizó al reclamante. "…Asimismo, mi representada ha bonificado al cliente por Servicio no prestado la factura con vencimiento 28/05/2021, dejando la misma en saldo cero" (fs. 31 y vta.)

En primer lugar debe destacarse que de la denuncia obrante a fs. 1 surge que el usuario denunciante realizó, por lo menos, 3 reclamos contra

la empresa prestataria -30644362, 268163510, 268867718- desde octubre de 2020. Se trata de quejas concretas del usuario que se mantuvieron insatisfechas a lo largo de, por lo menos, casi 7 meses sin la debida atención que cabe exigirle a la empresa denunciada. (ver fecha de la denuncia de fs. 1, 16/01/2021).

Por otra parte y ya adentrándonos en la cuestión probatoria acerca de si existió una indebida prestación del servicio, es oportuno señalar que es la propia empresa denunciada la que admite que el caso recién ingresó en el servicio de Asistencia Técnica con fecha 27/4/2021.

A fs. 31 y 31vta., la recurrente manifiesta: a) que el 29/4/2021 queda constancia en su sistema informático que el reclamante manifestó que la línea se encuentra reparada. b) que en el sistema se procedió a una retención de baja de Speedy otorgando al reclamante una promoción de 50% de descuento por el término de 12 meses; c) hace una descripción de los ajustes que realizó al reclamante; d) que bonificó al cliente por Servicio no prestado en la factura con vencimiento 28/05/2021, dejando la misma en saldo cero.

En resumen, la denunciada admite que no se prestó oportunamente el servicio de teléfono e internet, que el caso ingresa en asistencia técnica en abril de 2021, que fue reparado el 29 de abril de 2021 y finalmente refiere a las promociones, ajustes y bonificaciones que se le hizo al cliente por no contar con el servicio.

Ergo, la empresa prestataria admite que no brindó durante ese lapso el servicio de teléfono e internet.

Cabe recordar que los prestadores de servicios, más aún aquellos que tienen la envergadura de la

empresa denunciada, deben concretar su prestación en los términos rigurosos establecidos en el art. 19 de la LDC; esto es, respetando los términos, los plazos, las condiciones, las modalidades y todas las circunstancias conforme a las hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos, lo que no ocurrió en el caso de autos, donde transcurrieron más de 6 meses hasta la reparación del servicio de teléfono e internet en el domicilio del reclamante. Reiteramos, el incumplimiento de la incorrecta prestación del servicio fue admitido por la propia denunciada a fs. 31 y vta.

El art. 19 LDC no deja margen para la duda, la prestadora está obligada a cumplir integralmente y en tiempo y forma las obligaciones asumidas o, en su defecto, cargar con las consecuencias.

Por los fundamentos expuestos, el agravio referido a la improcedencia de la sanción por incumplimiento del art. 19 de la LDC, será rechazado.

Tercer agravio: Finalmente, en cuanto a la cuantía de la multa impuesta, teniendo en cuenta la escala prevista por el art 47 de la ley 24240 y la conducta sancionada, se advierte que el monto establecido -$100.000- por la autoridad administrativa es excesivo respecto de la falta cometida.

La conclusión se sustenta en una premisa sencilla, la sanción administrativa debe guardar una relación de equivalencia con el perjuicio efectivamente sufrido como consecuencia de la infracción.

Teniendo en cuenta que el daño al consumidor es uno de los elementos a considerar a la hora de graduar la multa, no siendo el único factor a ponderar (conf.

art. 49 de la LDC), ni que el monto de la sanción deba guardar una estricta correspondencia con el daño infringido.

Por lo expuesto, se resuelve modificar parcialmente el punto 1°) de la parte resolutiva de la Resolución N° 08/2.022 de la ODC y fijar el monto de la multa impuesta por infracción al art. 19 de la Ley 24.240 y 11 de la Resolución N° 1480/01, en la suma de PESOS CINCUENTA MIL ($50.000).

IV. Las costas de esta instancia atento la naturaleza de la cuestión se imponen por su orden.

Se regulan los honorarios profesionales teniendo en cuenta la naturaleza del proceso, el mérito de la labor desarrollada, el éxito obtenido, de conformidad a las pautas orientadoras de la ley de aranceles, porcentuales y mínimos establecidos en los arts. 5, 6, 13, 32 y 46 Ley XIII N° 4 y N° 15.

Por ello la Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial con asiento en la ciudad de Comodoro Rivadavia,

RESUELVE:

1) Hacer lugar parcialmente al recurso de apelación interpuesto por T. D. A. S.A. -fs. 30/35-

2) Modificar parcialmente el punto 1) de la Resolución ODC MCR N° 08/2022 y fijar la multa impuesta por infracción al art. 19 de la Ley 24.240 y art. 11 de la Resolución N° 1480/01, en la suma de PESOS CINCUENTA MIL ($50.000).

3) Costas de la Alzada por su orden.

4) Regular los honorarios profesionales del Dr. I. F. A. en la suma equivalente a CUATRO (4) JUS, con más el IVA si correspondiere.

5) Tener presente la reserva del caso federal de fs. 34VTA. –Punto IV-.

6) Regístrese, notifíquese y devuélvase.

VERONICA DANIELA ROBERT
Jueza de Cámara

MARIA MARTA NIETO
Presidenta

MANUEL HORACIO PIS DIEZ
Juez de Cámara

REGISTRADA BAJO EL N° 174 DEL AÑO 2022
DEL LIBRO DE SENTENCIAS INTERLOCUTORIAS

GISELA C. MOREJON
Secretaria de Cámara