



Poder Judicial de la Nación

CAMARA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL. SALA I

5451/2020 DIRECTV ARGENTINA SA c/ DNCI s/DEFENSA DEL CONSUMIDOR - LEY 24240 - ART 45

Buenos Aires, 15 de diciembre de 2022.- NRC

Y VISTOS; CONSIDERANDO:

I. Que la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor (DNDC) dictó la disposición DI—2019—512—APN—DNDC#MPYT el 4 de julio de 2019 (fs. 45/49) mediante la cual impuso a la firma Direct TV Argentina S.A. (DTV) una sanción de multa de doscientos mil pesos (\$ 200.000) por la infracción al artículo 46 de la ley 24.240 y sus modificaciones, con sustento en el incumplimiento del acuerdo conciliatorio homologado el 3 de enero de 2018.

II. Que el 10 de noviembre de 2017 el señor José María Ocampo ingresó un reclamo en el Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo (COPREC) contra DTV debido a que recibió la facturación del mes siguiente a la baja del servicio.

Ese reclamo concluyó con el acuerdo conciliatorio suscripto por el reclamante y la firma mencionada el 11 de diciembre de 2017 (fs. 2).

En dicho acuerdo DTV ofreció al consumidor abonar dentro de los treinta (30) días de la firma del acuerdo la suma de pesos mil quinientos cinco (\$ 1.505) en concepto de compensación mediante una transferencia bancaria a una caja de ahorro de titularidad del denunciante del Banco HSBC.

El 3 de enero de 2018 (fs. 9/12) el director del COPREC homologó el acuerdo.

El 7 de febrero de 2018 (fs. 18) el denunciante informó el incumplimiento del acuerdo de parte de DTV.



Mediante la providencia dictada y notificada el 9 de febrero de 2018 (fs. 21/22), el COPREC intimó a DTV a acreditar el cumplimiento de la obligación asumida en el acuerdo.

El 16 de febrero de 2018 (fs. 25) DTV informó que “el cuit/cuil que se nos brindara es inválido y la transferencia es rechazada por el sistema”. Solicitó que se corriese traslado a la denunciante y que “se nos envíe constancia de CUIT/CUIL al mail...para su debido procesamiento”.

El 1º de marzo de 2018 (fs. 30), en virtud del requerimiento formulado y el incumplimiento del acuerdo se ordenó que la causa prosiga según su estado en los términos de los artículos 46 de la ley 24.240 y 19 de la ley 26.993.

Finalmente, el 4 de julio de 2019 la DNDC dictó la disposición sancionatoria y tuvo por acreditado el incumplimiento del acuerdo. Sostuvo que dicho incumplimiento traduce una conducta displicente respecto del consumidor, quien tuvo que acudir a la autoridad de aplicación para hacer valer sus derechos.

III. Que la firma DTV interpuso recurso (fs. 58/65), que fue replicado (fs. 112/124). Sostuvo las siguientes críticas:

i. No hubo infracción al artículo 46 de la ley 24.240. Sin embargo, un año y cuatro meses después de haber cumplido con el acuerdo se dictó la disposición sancionatoria.

ii. En el mes de enero de 2018 intentó realizar la transferencia, pero no pudo hacerla efectiva. Según el informe de la firma Argentina Citiservice el CUIT del titular de la cuenta bancaria era inválido. Y sin que fuese una exigencia legal arbitrar los medios por fuera del acuerdo para lograr su cumplimiento, transfirió la suma de \$ 1.505 a la cuenta denunciada.





Poder Judicial de la Nación

CAMARA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL. SALA I

5451/2020 DIRECTV ARGENTINA SA c/ DNCI s/DEFENSA DEL CONSUMIDOR - LEY 24240 - ART 45

iii. El *quantum* es arbitrario. Existe una desproporción entre la conducta que se infringió y la sanción establecida. En dos oportunidades intentó solucionar el conflicto.

No se tuvieron en cuenta los criterios de graduación establecidos en el artículo 49 de la ley 24.240.

Hubo exceso de punición y ello determina la nulidad del acto, que debe ser revocado.

IV. Que las alegaciones formuladas por la firma recurrente para eximirse de responsabilidad por el incumplimiento reprochado carecen de sustento en las constancias de la causa.

En efecto:

i. De las constancias de las actuaciones administrativas no surge que DTV haya cumplido con el plazo y las condiciones establecidas en el acuerdo celebrado el 11 de diciembre de 2017 entre las partes.

No cumplió con la providencia que la intimó a probar el cumplimiento de dicho acuerdo; y la constancia de la transferencia de \$ 1.505 al denunciante del 4 de marzo de 2018 (fs. 66), después de que se sustanció el sumario administrativo, evidencia un cumplimiento tardío.

ii. La norma aplicable es clara en su texto y no contempla ningún tipo de excepción.

iii. La sola verificación de la omisión de la conducta impuesta en la norma invocada por la DNCI —según una apreciación objetiva— es motivo suficiente para hacer nacer la responsabilidad. Tampoco se requiere de la producción de un daño concreto (esta sala, causas “Volkswagen Argentina”, “INC S.A.”, “Falabella SA.”, “Banco Macro S.A.”, “Telecentro S.A.”, “Fen Group S.A.”, “Jumbo Retail Argentina S.A.”, “Banco Santander” y “Banco Patagonia” entre otras,



pronunciamientos del 21 de agosto, del 8 de noviembre y del 6 de diciembre de 2012, del 19 de marzo de 2013, del 20 de mayo y del 9 de septiembre de 2014, del 11 de octubre de 2018, del 21 de diciembre de 2020 y del 17 de marzo de 2021, respectivamente).

V. Que con relación al *quantum* de la multa impuesta por la disposición recurrida (\$ 200.000), cabe recordar que su determinación pertenece —en principio— al ámbito de las facultades discrecionales de la autoridad administrativa (esta sala, causas “*Coto Centro Integral de Comercialización SA*”, “*Cervecería y Maltería Quilmes SAICA y G*”, “*Pinturerías REX SA*”, “*Establecimiento Las Marías SACIF y A*” y “*Gimnasios Argentinos S.A.*”, pronunciamientos del 10 de mayo de 2016, del 16 de mayo y del 13 de julio de 2017, del 7 de marzo de 2018 y del 19 de septiembre de 2019, respectivamente).

El *quantum* no es arbitrario, pues para su graduación la autoridad de aplicación ponderó adecuadamente: (i) “el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor”; (ii) “la posición en el mercado del infractor”; (iii) “la cuantía del beneficio obtenido y el grado de intencionalidad”; (iv) “la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización” y (v) “la reincidencia”.

El informe de antecedentes (fs. 34) contiene una enunciación de diversas multas firmes y muestra una conducta reiterada de la firma recurrente en la comisión de este tipo de infracciones. Esas circunstancias refuerzan el criterio de la autoridad de aplicación para graduar la multa que aplicó.

En consecuencia, el monto de la sanción no es arbitrario ya que no se advierte que la DNDC haya examinado erróneamente los hechos ni haya incurrido en un exceso en la punición.

VI. Que por tanto, corresponde confirmar la disposición DI—2019—512—APN—DNDC#MPYT del 4 de julio de 2019, con costas





Poder Judicial de la Nación

CAMARA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL. SALA I

5451/2020 DIRECTV ARGENTINA SA c/ DNCI s/DEFENSA DEL CONSUMIDOR - LEY 24240 - ART 45

(artículo 68, primera parte, del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación).

VII. Que en razón de la naturaleza del proceso, al monto de la sanción impuesta, del mérito, de la calidad y de la extensión de la labor profesional desarrollada a la luz del resultado obtenido, corresponde FIJAR en 1,15 y 2,68 UMA —equivalentes a las sumas de \$ 11.980,8 y \$ 27.955,2, de conformidad con los valores establecidos en la acordada n° 25/2022 de la Corte Suprema de Justicia de la Nación— los honorarios a favor de la Dra. Verónica Treviño (letrada apoderada) y el Dr. Mariano Brian Salama (letrado patrocinante), respectivamente, por la contestación del recurso directo (artículos 16, 20, 21, 29, 44 y demás concordantes de la ley 27.423).

En mérito de las razones expuestas, el tribunal **RESUELVE: 1.** Confirmar la disposición DI—2019—512—APN—DNDC#MPYT, con costas. **2.** Regular los honorarios en los términos del considerando VII.

Regístrese, notifíquese y devuélvase.



Fecha de firma: 15/12/2022

Firmado por: HERNAN GERDING, SECRETARIO DE CAMARA

Firmado por: CLARA MARIA DO PICO, JUEZA DE CAMARA

Firmado por: RODOLFO FACIO, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: LILIANA MARIA HEILAND, JUEZ DE CAMARA



#34631195#351681842#20221214124931106