

**Voces:** PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR - TELÉFONOS - RECURSO DE INCONSTITUCIONALIDAD PROVINCIAL - RECHAZO DEL RECURSO - MULTA - DISCRECIONALIDAD DEL ACTO ADMINISTRATIVO

**Partes:** Telecom Argentina S.A. | apelación resolución de la secretaría db defensa del consumidor - queja por rec. de inconst. denegado

**Tribunal:** Corte de Justicia de la Provincia de Salta

**Fecha:** 25-sep-2012

**Cita:** MJ-JU-M-74747-AR | MJJ74747

**Producto:** MJ

Se confirma la multa aplicada por la Secretaría de Defensa del Consumidor a la empresa de teléfonos ante las fallas técnicas en el servicio prestado y la constatación de ausencia del servicio.

**Sumario:**

1.-Cabe confirmar el rechazo del recurso de inconstitucionalidad incoado contra la resolución de la Cámara que había confirmado la multa impuesta a la empresa de teléfonos recurrente por la Secretaría de Defensa del Consumidor, pues este recurso no tiene por objeto corregir pronunciamientos que se estimen equivocados o erróneos, ya que solo comprende aquellos casos de omisiones o desaciertos de gravedad extrema que impiden su calificación como acto judicial, vulnerando así la exigencia constitucional de que las sentencias sean fundadas y constituyan derivación razonada del derecho vigente con arreglo a las circunstancias concretas de la causa, nada de lo cual acontece en la especie.

2.-Para mantener la multa aplicada a la empresa de telefonía recurrente, el a quo analizó los alcances del deber de brindar debida información, confrontándolo con las constancias de la causa, recalcando la comprobación de fallas técnicas en el servicio prestado, la consecuente necesidad de cambiar el modem facilitado al consumidor y la constatación de ausencia del servicio, por lo que tuvo por configurados los hechos que motivaron la aplicación de la sanción impuesta.

3.-Los agravios relativos a la determinación de la multa y su graduación carecen de sustento, ya que la autoridad de aplicación tuvo en miras la posición relevante de la recurrente en el mercado local -circunstancia que enlaza la probable generalización del perjuicio denunciado-, la especialidad del servicio en cuestión -en orden a los aspectos técnicos que involucra-, la intencionalidad en la comisión de la infracción -en tanto los reclamos de la usuaria no fueron abordados en tiempo prudencial- y la reincidencia en la comisión de infracciones

4.-Resultan válidas las facultades reconocidas a la administración por las leyes de defensa del consumidor 24240 y 7402 , para aplicar sanciones ante la detección de infracciones, en tanto se dispuso el control judicial suficiente, mediante el procedimiento recursivo que prevén los arts. 45 de la primera

y 19 de la segunda.

5.-El reconocimiento de facultades jurisdiccionales a órganos administrativos constituye uno de los modos universales de responder al reclamo de los hechos que componen la realidad de este tiempo, y se asienta en la idea de que una administración ágil, eficaz y dotada de competencia amplia es instrumento apto para resguardar, en determinados aspectos, fundamentales intereses colectivos de contenido económico y social.

---

Salta 25 de septiembre de 2012

Y VISTOS: Estos autos caratulados "TELECOM ARGENTINA S.A. - APELACION RESOLUCIÓN DE LA SECRETARÍA DB DEFENSA DEL CONSUMIDOR - QUEJA POR REC. DE INCONST. DENEADO" (Expte. N° CJS 34.194/11), y

CONSIDERANDO:

1°) Que a fs. 112/114 vta., Telecom. Argentina S.A. Interpone queja contra el pronunciamiento de la Sala II de la Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial, cuya copia se agrega a fs. 109/110, que denegó el recurso de inconstitucionalidad presentado contra la sentencia obrante también en copia a fs. 96/99 vta., la cual rechazó el recurso de apelación interpuesto contra la resolución n° 142 de la Secretaria de Defensa del Consumidor (copias de fs. 45/52), con costas.

Manifiesta la impugnante que -a contrario de lo señalado por el "a quo" - los agravios expresados en su recurso de inconstitucionalidad involucran cuestiones constitucionales, susceptibles de ser planteadas mediante un recurso extraordinario.

Afirma que la resolución en crisis es arbitraria y carece de fundamentos relativos a la razonabilidad de la cuantía de la multa.

Sostiene que se confunde discrecionalidad con arbitrariedad, en tanto no se detallan los motivos que llevaron al "a quo" a ratificar la sanción impuesta.

Considera que no se efectuó un control judicial pleno y suficiente, que le permita ofrecer prueba ante un órgano imparcial, lo cual lesiona sus derechos constitucionales de propiedad, defensa en juicio, igualdad y debido proceso. No cabe -según expresa- asimilar la actuación administrativa como una primera instancia judicial, en tanto en el caso el juzgador es parte y beneficiario de la multa.

Refiere a la ausencia de fundamentación de la sentencia y la omisión de aplicar la ley 24240 (art.49) y la manifiesta arbitrariedad de aquella.

2°) Que el recurso intentado constituye un ámbito de tratamiento de carácter excepcional y de interpretación restrictiva, características estas que limitan casuísticamente la admisibilidad de su tratamiento y procedencia.

Lejos de constituir la apertura de una tercera instancia, sirve para el cumplimiento del estricto control de constitucionalidad, razón ésta que impone que su admisión no puede importar en modo alguno la habilitación de una etapa revisora de sentencias pronunciadas por los respectivos tribunales de apelación, en tanto en ellas no se evidencien vicios de entidad grave como para informar una lesión a un principio constitucional, o su descalificación como actos jurisdiccionales válidos en el ámbito de la doctrina de la arbitrariedad (Tomo 54:241; 59:1093; 64:855; 72:581; 105:849; 148:301, entre muchos

otros).

3°) Que este recurso no tiene por objeto corregir pronunciamientos que se estimen equivocados o erróneos, pues solo comprende aquellos casos de omisiones o desaciertos de gravedad extrema que impiden su calificación como acto judicial, vulnerando así la exigencia constitucional de que las sentencias sean fundadas y constituyan derivación razonada del derecho vigente con arreglo a las circunstancias concretas de la causa. Ello es así, habida cuenta de la naturaleza excepcional del recurso promovido, según lo ha subrayado constantemente este Tribunal con diferentes integraciones (Tomo 74:399, 801; 80:767; 125:535, entre otros) .

4e) Que en el "sub judice", el impugnante no logra rebatir los fundamentos expuestos por el tribunal "a quo", al rechazar el recurso de apelación interpuesto y -en consecuencia- confirmar la resolución n° 142 de la Secretaria de Defensa del Consumidor, en virtud de la cual se sancionó a la recurrente con multa de \$40,000 (pesos cuarenta mil), por infringir en forma reiterado los artículos 4- y 19 de la ley 24240 y se ordenó efectuar la publicación dispuesta en el art.47 de dicha norma.

En forma liminar, la Cámara, tras encuadrar los hechos denunciados por la señora Sara Emma Salim en el ámbito de la ley de defensa del consumidor, remarcó que la forma de concesión del re

curso de apelación (en relación y con efecto suspensivo) esta expresamente prevista en la norma y puntualizó que no se ha configurado el supuesto de prueba ofrecida y denegada, por lo que concluyó que no se advierte cercenada la garantía de defensa en juicio. \_

Respecto a los planteos de inconstitucionalidad de los arts. 45 y 47 de la ley 24240, sostuvo que no constituyen una crítica razonable y que no se ha denunciado en forma concreta el perjuicio constitucional invocado, siendo el recurso intentado la vía que garantiza el control judicial del acto que se cuestiona.

El "a quo", a continuación, analizó los alcances del deber de brindar debida información (cfr. art. 4 de la ley 24240), confrontándolo con las constancias de la causa; así, recalcó la comprobación

de fallas técnicas en el servicio prestado, la consecuente necesidad de cambiar el "modem" facilitado al consumidor y la constatación de ausencia del servicio, por lo que tuvo por configurados

los hechos que motivaron la aplicación de la sanción impuesta.

Por lo demás, sostuvo que el art. 49 de la ley prevé" la apreciación de la autoridad de aplicación en la determinación de la sanción de conformidad con los parámetros allí indicados, concluyendo que el monto de la multa se encuentra dentro de los límites de razonabilidad.

5°) Que tampoco logra demostrar el agravio relativo a la ausencia de control judicial suficiente, en tanto no se ha evidenciado la ocurrencia de la argumentada arbitrariedad. Al respecto, cabe reiterar la posición de la Cámara, la que en forma expresa remarcó la constitucionalidad de las funciones jurisdiccionales de la administración, en el caso la Secretaria de Defensa del Consumidor de la Provincia de Salta, así como también indicó la ausencia de ofrecimiento de prueba y denegatoria de su producción, reveladora de la débil promoción de los derechos que intenta valerse la aquí recurrente.

A todo evento cabe recordar que, conforme lo sostuvo nuestro Alto Tribunal Federal, el reconocimiento de facultades jurisdiccionales a órganos administrativos constituye uno de los modos universales de responder al premioso reclamo de los hechos que componen la realidad de este tiempo, y se asienta en la idea de que una administración ágil, eficaz y dotada de competencia amplia es instrumento apto para resguardar, en determinados aspectos, fundamentales intereses colectivos de contenido económico y

social (cfr. CSJN, Fallos, 247:646).

Es que resultan validas las facultades reconocidas a la administración, por las leyes de defensa del consumidor 24240 y 7402, para aplicar sanciones ante la detección de infracciones, en tanto se dispuso el control judicial suficiente, mediante el procedimiento recursivo que prevén los arts. 4 5 de la primera y 19 de la segunda.

6°) Que cabe señalar que los agravios relativos a la determinación de la multa y su graduación carecen de sustento. Ello es así ya que de los considerandos de la resolución n° 142 (copia de fs.4S/S2) surge que la autoridad de aplicación tuvo en miras la posición relevante de la recurrente en el mercado local -circunstancia que enlaza la probable generalización del perjuicio denunciado-, la especialidad del servicio en cuestión -en orden a los aspectos técnicos que involucra-, la intencionalidad en la comisión de la infracción -en tanto los reclamos de la usuaria no fueron abordados en tiempo prudencial- y la reincidencia en la comisión de infracciones, habiendo señalado al respecto las actuaciones pertinentes.

En relación a ello, debe considerarse que la apreciación de los hechos, la gravedad de la falta y la graduación de las sanciones pertenecen al ámbito de las facultadas discrecionales de la administración, en cuyo ejercicio ésta no debe ser sustituida por los jueces a quienes sólo les cabe revisarlas en caso de irrazonabilidad o arbitrariedad manifiestas (cfr. CSJN, Fallos, 303:1029; 304:1033; 306:1792, entre otros), lo que no se advierte en autos.

Por lo demás, no se aprecia un exceso de los límites de razonabilidad exigibles en la valoración de los antecedentes fácticos y en la aplicación y confirmación de la consecuencia jurídica, de conformidad a las previsiones y al objeto de la ley 24240 y su concordante a nivel local, ley 7402. Corresponde resaltar que el incumplimiento de los deberes contenidos en la ley de defensa del consumidor constituyen infracciones formales, en tanto que las sanciones en ella previstas se caracterizan por su carácter ejemplar y disuasivo y tienden a equilibrar la relación de consume

7°) Que en suma, atendiendo que la doctrina de la arbitrariedad requiere para su procedencia que las resoluciones recurridas prescindan inequívocamente de la solución legal prevista para el caso o adolezcan de una manifiesta falta de fundamentación (esta Corte, Tomo 64:811 y sus Citas; 71:547; 78:849, entre otros), situaciones cuya concurrencia no ha sido demostrada en autos, se impone la deseatinación de la queja deducida a fs. 112/114 vta.

Por ello,

LA CORTE DE JUSTICIA,

RESUELVE:

I. RECHAZAR el recurso de queja interpuesto a fs.,. 112/114 vta. de autos.

II. MANDAR que se registre y notifique.