



Poder Judicial de la Nación

JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO  
FEDERAL 11

1458/2007

ADDUC- c/ TELEFONICA DE ARGENTINA SA s/PROCESO DE  
CONOCIMIENTO

Buenos Aires, de octubre de 2017.-

Y VISTOS: Para dictar una única sentencia en los autos “ADUC c/ TELEFONICA DE ARGENTINA s/ Proceso de Conocimiento” (Expediente N° 1.458/2007) y en los autos “UNION USUARIOS Y CONSUMIDORES c/ TELEFONICA ARGENTINA S.A. s/ Proceso de Conocimiento” (Expediente N° 23.378/2009), de los que,

RESULTA:

Expediente N° 1.458/2007:

I) A fs. 23/26 vta. se presenta la Asociación de Defensa de Derechos de Usuarios y Consumidores, a través de sus letrados apoderados, por el ante el Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Comercial N° 21 –Secretaría N° 41-, e inicia demanda contra Telefónica de Argentina S.A., persiguiendo se decrete la nulidad del aumento en la facturación telefónica atinente a los servicios denominados Línea Control y en consecuencia se ordene a la demandada al reintegro de las sumas a su entender indebidamente percibidas con más los intereses de conformidad con lo determinado por el artículo 31 in fine de la Ley 24.240, y, se abstenga de seguir facturando dicho incremento en el futuro, todo con expresa imposición de costas.-

Respecto de los hechos, señala que su mandante en su carácter de Asociación de Defensa de Derechos de Usuarios y



Consumidores, ha recibido innumerables denuncias por aumento encubierto en la facturación telefónica en los servicios denominados Línea Control.-

Esgrime que tal como surge de las facturas acompañadas, se observa una diferencia entre el costo del servicio del bimestre mayo-junio 2006 y el correspondiente a julio-agosto de 2006.-

Dice que efectuando un análisis de dicha factura surgió que el aumento estaba dado especialmente por haberse dejado sin efecto y en forma unilateral por la prestadora del servicio en un 25% la bonificación del denominado rubro Bloqueo Línea Control 400.-

Agrega que ello es así en virtud de que dicho rubro estaba bonificado en un 100% y Telefónica de Argentina SA. lo modificó dejando solamente como bonificación el 75%, y, que tal modificación nunca fue informada en forma fehaciente al usuario, como tampoco contó con la conformidad de los mismos, e incluso el organismo controlador Comisión Nacional de Comunicaciones quien tuvo dictamen adverso a dicho monto encubierto.-

Manifiesta que si bien algunos clientes de telefónica, por la aparente escasa diferencia de valores -\$ 3,85- han preferido abonar y no hacer el reclamo puesto que le resultaría mas costoso la pérdida de tiempo que ello podría llegar a implicar que el reintegro de las sumas abonadas en demasía, otros en cambio, hicieron reclamos ante su poderdante y que por ello, en cumplimiento de sus estatutos, viene a plantear el presente proceso considerando que se está afectando los derechos de los usuarios.-

Afirma que cuando el usuario aceptó el ofrecimiento del servicio de Línea Control, el mismo ya estaba con la bonificación incluida, pero que sin perjuicio de ello, en verdad tal bonificación no existía habida cuenta que, al abonarse el Cargo Línea Control 400, ello implicaba el abono de todos los servicios respectivos a la misma, entre otros, el bloqueo de la línea porque si el servicio era mas





Poder Judicial de la Nación

JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO  
FEDERAL 11

económico por lógica contraprestación tenía menos servicios que el común.-

Dice que por otra parte, nunca pudo reducirse la bonificación del rubro Bloqueo Línea Control, pues, es parte integrante del contrato, y por ende no puede modificarse unilateralmente.-

Expresa que a su vez, el usuario no fue informado debidamente de que dicha bonificación tenía un tiempo limitado de vigencia.-

Alega que en definitiva se ha causado un perjuicio a sectores de menores recursos con un enriquecimiento indebido de la demandada y refiere al carácter monopólico del servicio.-

Ofrece prueba y funda en derecho su pretensión.-

II) A fs. 32 el titular a cargo del Juzgado Comercial se declara incompetente y dispone la remisión de las actuaciones al Fuero Civil y Comercial Federal.-

III) A fs. 37 el magistrado a cargo del Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Civil y Comercial Federal N° 6 –Secretaría N° 12- se declara incompetente en la causa y ordena remitirla a la Justicia en lo Contencioso Administrativo Federal.-

IV) A fs. 47 este Tribunal, previo dictamen de la Fiscalía, también declara su incompetencia en los presentes disponiendo su remisión a la Justicia Nacional Civil y Comercial Federal.-

V) En orden a la cuestión negativa de competencia suscitada entre el magistrado a cargo del Juzgado N° 21 y este Juzgado, a fs. 62/63 la Sala I de la Excma. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal, resuelve atribuyendo la competencia de las presentes actuaciones a este Tribunal.-

VI) A fs. 69 se ordena hacer saber el Juez que va a conocer.-



VII) A fs. 86/87 vta. la parte actora amplía demanda denunciando que luego de varias quitas, en febrero de 2008 se llegó a una última, reduciendo la supuesta bonificación a un 23%.-

Asimismo amplía la prueba ofrecida.-

VIII) A fs. 175/193 vta. se presenta la empresa Telefónica de Argentina S.A. (en adelante TASA) a través de su letrado apoderado y opone excepción de falta de legitimación activa, y, contesta la demanda instaurada en su contra solicitando su rechazo con expresa imposición de costas.-

En cuanto a la excepción planteada sostiene, en síntesis, que ADUCC carece de legitimación para iniciar la demanda en conteste, en razón de considerar que la legitimación extraordinaria que confiere el artículo 43 de la Constitución Nacional y la Ley 24.240 que invoca la actora, sólo habilitan a la intervención en causas judiciales que tramiten en defensa de intereses de incidencia colectiva. Dice que su parte rechaza categóricamente que en estos actuados se debata este tipo de derechos.-

Agrega que el caso, se trata de un reclamo basado en derechos subjetivos individuales de cada uno de los usuarios del servicio público de telefonía básica que cuentan con el servicio denominado Línea Control 400 y no de un derecho de incidencia colectiva que habilite la instancia prevista en el artículo 52 de la Ley 24.240.-

Alude a precedentes jurisprudenciales señalado en síntesis que el criterio apunta a la circunstancia de que los reclamos de índole patrimonial, dirigidos a tutelar derechos subjetivos, individuales, divisibles y disponibles por sus titulares, no legitiman como aquí se pretende, por más que sean muchos sujetos que se encuentren en la misma situación habida cuenta que la suma de individualidades no transforma la naturaleza jurídica del derecho.-





Poder Judicial de la Nación

JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO  
FEDERAL 11

Afirma la inaplicabilidad del precedente de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, fallo: “Halabi”, expresando, entre otras cosas, que en el supuesto no se presenta la homogeneidad fáctica que exige tal precedente.-

En cuanto a la cuestión de fondo, por imperativo procesal niega todos y cada uno de los hechos expuestos en la demanda que no sean objeto de expreso reconocimiento en su responde.-

Refiere al producto denominado Línea Control 400 y sus características y a la revisión tarifaria encarada por el Estado Nacional mediante la que se llegó a un acuerdo con las licenciatarias del Servicio Básico Telefónico –Acuerdo de Cooperación suscripto el 15-12-1999- en cuyo marco, mediante una presentación ante la Secretaría de Comunicación de TASA, se decidió, entre otras cosas, que a partir del 01-03-2000 se haría efectiva una reducción del 5,5 % en la telefonía básica, mediante, en cuanto aquí interesa, la Línea Control 400.-

Destaca que la Secretaría de Comunicaciones como autoridad de aplicación, en el mes de marzo de 2000, elaboró un folleto explicativo -auspiciado por ocho asociaciones de defensa del consumidor- en relación a las rebajas tarifarias acordadas y que esta guía fue distribuida a todos los clientes de la empresa.-

Pone de relieve que el Acuerdo de Cooperación no limita la modificación de la bonificación del Servicio de Bloqueo Línea Control.-

Expresa que al principio el referido servicio de bloqueo fue bonificado en su totalidad por una decisión comercial de su mandante y que luego, con la debida antelación, con motivo del aumento de los costos de TASA, se informó al usuario que la bonificación del cargo por Bloqueo LC 400 se reduciría.-

Dice que en el mes de Julio de 2006 se informó al usuario mediante carta enviada a su domicilio mediante la empresa de correos



OCA, que a partir del mes de Septiembre de ese año se reduciría la bonificación del 100% a un 76%, manteniéndose sin alteraciones el descuento sobre el tráfico.-

Agrega que en dicha oportunidad se ofreció hasta el mes de octubre de 2006 un beneficio adicional consistente en 100 pulsos para realizar llamadas locales y que asimismo se puso a disposición del usuario un número telefónico gratuito para la realización de cualquier consulta que quisiera formular.-

Señala que luego se realizaron otras dos reducciones: disminución de la bonificación al 55% a efectivizarse a partir del 15-03-2007 informada el 15-01-2007, y, al 23% a efectivizarse el 15-02-2008 comunicada en el mes de noviembre de 2007, y, finalmente se procedió a la eliminación total de tal bonificación a partir del 15-09-2008 comunicada al cliente en el mes de julio de 2008.-

Considera que en el supuesto, su mandante ha dado debido cumplimiento a su deber de información a los usuarios y que por ende no se verifican los presuntos perjuicios que alega su contraria.-

Hace referencia al artículo 11.5 del Reglamento de Licencias aprobado por el Dto. 764/00 por cuanto admite que por debajo de los valores establecidos por la Estructura General de Tarifas los prestadores pueden determinar libremente sus tarifas por áreas, rutas, tramos de larga distancia y/o grupo de clientes.-

Refiere a la Ley 24.240, que considera que es la normativa aplicable conforme la fecha de los hechos en cuanto prevé su aplicación en forma supletoria respecto marco regulatorio del servicio que se trate (art. 25), y aduce que aún en cuanto a la modificación introducida por la Ley 26.361, si bien se prevé como principio la integración normativa, no puede soslayarse que la legislación en materia de telecomunicaciones con base principal en la Ley 19.768, sigue siendo la normativa más específica.-





Poder Judicial de la Nación

JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO  
FEDERAL 11

En dicho contexto alude al artículo 33 de la Ley 24.240 y al Reglamento General de Clientes de Servicio Básico Telefónico – Res. 10.059/99 Sec. Comunicaciones (RGCSBT).-

Finalmente alude al criterio de la Comisión Nacional de Comunicaciones que luego de una interpretación normativa acerca del asunto efectuada por la Autoridad de Aplicación, notificó a TASA que dejaba sin efecto el proceso sancionatorio y las medidas ordenadas en el marco del mismo en razón de lo establecido en tal interpretación.-

Ofrece prueba, cita jurisprudencia y deja planteado el caso federal.-

IX) A fs. 198/202 vta. la parte actora contesta la excepción de falta de legitimación activa.-

Señala sustancialmente que la nota de patrimonialidad y divisibilidad en el derecho que se incorpora en el tratamiento del planteo de la excepcionante no obsta al reclamo colectivo cuando se cumplen los requisitos de homogeneidad, origen común y dificultad de acceso a la justicia.-

Se explaya en relación al tema atinente a los derechos de incidencia colectiva a los que alude el artículo 43 de la Constitución Nacional.-

Considera, en síntesis, que en los presentes se cumplen los tres requisitos expuestos por la Corte Suprema de Justicia de la Nación que habilitan la acción: Se trata de un único hecho que causa una lesión a una pluralidad de sujetos; la pretensión se enfoca hacia elementos comunes que son el cese de la conducta ilícita y la remoción de sus efectos, y, que de no hacerse lugar a esta acción colectiva se vería frustrado el acceso a la justicia de cada uno de los usuarios habida cuenta la cuantía individual de los reclamos.-

Cita jurisprudencia que avala su postura y hace hincapié en el precedente “Halabi”, considerando que en el caso se encuentra probado el cumplimiento de los supuestos que enumera el fallo como



habilitantes de las acciones de clase, en especial, la idoneidad de la Asociación actora en representación de los usuarios y como viene sosteniendo, la evidente homogeneidad fáctica que se verifica en la pluralidad de intereses.-

Ofrece prueba.-

X) A fs. 210/210 vta., previo dictamen del Fiscal, el Juzgado Resuelve diferir la excepción de falta de legitimación activa para la oportunidad presente.-

XI) A fs. 239 se abre la causa a prueba.-

XII) A fs. 240 se agrega copia de la acumulación a los presentes dispuesta en los autos caratulados “Unión de Usuarios y Consumidores c/ Telefónica de Argentina S.A. s/ sumarísimo” (Expediente N° 23.378/09).-

XIII) A fs. 441 se declara clausurado el período probatorio y se ponen los autos para alegar.-

Agregados los alegatos de la parte actora y de la parte demandada a fs. 446/448 y a fs. 449/451, a fs. 453 se llama AUTOS PARA SENTENCIA.-

Expediente N° 23.38/2009:

I) A fs. 107/142 vta. se presenta la asociación Unión de Usuarios y Consumidores, a través de su letrado apoderado, por ante el Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Civil y Comercial Federal N° 6, -Secretaría N° 11-, e inicia demanda contra la empresa Telefónica de Argentina S.A. persiguiendo se condene a esta última a) a interrumpir inmediatamente la facturación y el cobro, a su entender, indebido del rubro “Bloqueo Línea Control 400” a todos los usuarios abonados del servicio“; b) a restituir a todos los usuarios abonados las sumas cobradas desde julio de 2006 en concepto del rubro “Bloqueo Línea Control 400” con más los intereses correspondientes de acuerdo con las pautas establecidas en el artículo 31 de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor y las costas, y, que tal reintegro se





Poder Judicial de la Nación

JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO  
FEDERAL 11

instrumente a través del mismo medio en que fueron cobradas o mediante otro procedimiento igualmente eficaz y cuyo costo sea a cargo exclusivo de la demandada y c) a pagar una multa civil a favor de los consumidores afectados en virtud de lo regulado por los artículos 31 y 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor.-

En cuanto a los hechos, describe el servicio “Línea Control 400” en términos similares a los expresados en el expediente n° 1.458/2007 agregando que la disminución progresiva de la bonificación, implicó un aumento de tarifa por una vía irregular habida cuenta que nunca fue autorizado por la autoridad de control de las telecomunicaciones.-

Sostiene, en síntesis: que el servicio señalado en las condiciones en que fue ofrecido por la aquí accionada y aprobado por la autoridad de control, incluye el “Bloqueo de Línea” y que no puede facturarse y cobrarse por separado; que en razón de que la “Línea Control 400” integra el “Acuerdo de Cooperación entre el Estado Nacional y las Empresas de Telecomunicaciones para la Reducción Tarifaria”, la empresa debía contar con autorización estatal previamente al aumento de la tarifa del servicio “Línea Control 400” y que ello no ocurrió; y; que el aumento de la tarifa se efectuó progresiva y subrepticamente en perjuicio de los interesados.-

Efectúa una reseña de la presentación efectuada por Telefónica de Argentina S.A. ante la Comisión Nacional de Comunicaciones, describiendo los distintos anexos que contiene el expediente administrativo y, entre otras cosas señala que la empresa aclara que el “Bloqueo de Línea” integra el servicio “Línea Control” (Anexo 3). Sostiene, en definitiva, que dado que la aquí demandada nunca mencionó que el “Bloqueo de Línea” sería cobrado por separado, no puede cobrarlo, máxime cuando para ello no cuenta con autorización estatal, tratándose el supuesto, de un incremento en la tarifa.-



Refiere también que la Comisión Nacional de Comunicaciones resolvió la invalidez de la facturación del ítem “Bloqueo Línea Control” como rubro aparte (Anexos 7, 8, 9 y 1º), y, que sin embargo el grupo de usuarios de la “Línea Control 400” sigue pagando el costo de la omisión estatal en el control efectivo de la demandada.-

En cuanto al derecho aplicable, en orden a la circunstancia de que las empresas de telefonía deben contar con la previa autorización de la autoridad regulatoria (CNC) a los efectos de modificar las tarifas, alude al decreto 62/90 que aprueba el Pliego de Bases y Condiciones que estructuró la privatización de ENTEL como así también al decreto 92/1997 que estableció la Estructura General de Tarifas del Servicio Básico Telefónico, y a la suscripción del Acuerdo de Cooperación entre el Estado Nacional y las Empresas de Telecomunicaciones para la reducción tarifaria, al que ya venía refiriendo en párrafos anteriores.-

Asimismo, dentro del encuadre normativo que formula, hace referencia al artículo 42 de la Constitución Nacional y a la Ley de Defensa del Consumidor 24.240.-

Considera que el actuar de Telefónica de Argentina S.A generó un enriquecimiento sin causa a su favor y en detrimento del patrimonio de los usuarios del servicio “Línea Control 400” como así también una violación al derecho de los usuarios a recibir un trato igualitario y equitativo.-

Por otra parte, considera que en el supuesto de autos, corresponde la aplicación de una indemnización agravada y una multa civil a favor de los usuarios afectados en los términos establecidos por los artículos 31 y 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor, habida cuenta que, el primero de ellos, sanciona la conducta del proveedor, sin que sea necesario que el consumidor tenga que acreditar que el incumplimiento es doloso o que le haya generado determinados





Poder Judicial de la Nación

JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO  
FEDERAL 11

perjuicios, y con respecto a la segunda norma señalada, entiende que resulta muy clara la gravedad del incumplimiento por parte de Telefónica de Argentina S.A.. en razón de que desoyó la decisiones de la CNC.-

Sostiene la legitimación activa de su representada considerando, en síntesis, que representa adecuadamente en juicio a los usuarios, que se trata de una acción colectiva cuya causa fáctica es homogénea y cuyo ejercicio individual no aparece plenamente justificado dada la muy baja suma que se le cobra indebidamente a cada usuario.-

Ofrece prueba y cita jurisprudencia.-

II) A fs. 146 el magistrado a cargo del Juzgado Civil y Comercial Federal N° 6 se declara incompetente para entender en las presente y dispone la remisión de las mismas a la Justicia Nacional de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal.-

III) A fs. 154, previo dictamen del Sr. Fiscal se declara la competencia de este Juzgado.-

IV) A fs. 176 se ordena el traslado de la demanda.-

V) A fs. 307/331 se presenta la empresa Telefónica de Argentina S.A., a través de su letrado apoderado, y opondrá excepciones de litispendencia y, en subsidio, de falta de legitimación activa, y, a todo evento contesta la demanda instaurada en su contra solicitando su rechazo con expresa imposición de costas.-

En cuanto a la defensa de falta de legitimación, en lo sustancial, se expresa en similares términos a los referidos al oponer la misma excepción en los autos 1.458/2007.-

Respecto del fondo de la cuestión, por imperativo procesal niega todos y cada uno de los hechos expuestos en la demanda que no sean objeto de expreso reconocimiento en su responde.-



Efectúa una reseña del producto denominado Línea Control 400, aludiendo a las características del mismo y hace hincapié en el Bloqueo de Tráfico de Salida Total como servicio suplementario señalando que corresponde al producto referido reflejándose comercialmente como “Bloqueo Línea Control 400”.-

Expresa que este concepto se encuentra normativamente regulado y que fue incluido en la presentación del producto ante la CNC.-

Refiere al Acuerdo de Cooperación Tarifaria en similares términos que a lo expuesto en el expediente n° 1.458/2007 destacando que el referido acuerdo no limita la modificación de la bonificación del Servicio de Bloqueo Línea Control, habida cuenta que la CNC al analizar la propuesta de TASA en relación al cumplimiento del acuerdo asentó que los servicios suplementarios se cobran por separado, excepto el de facturación detallada que no se presta en este plan.-

Asimismo hace alusión al folleto explicativo para el público atinente a las rebajas tarifarias acordadas elaborado por la SECOM en el mes de marzo de 2000 y a la información acerca de las reducciones del servicio de bloqueo en similares términos en que se describe en el expediente n° 1.458/2007.-

A su vez, respecto del derecho a la información señala que en cada factura se fue informando la existencia del concepto y el monto del mismo con su valor tras realizarse la reducción de la bonificación.-

Refiere a la modalidad en que se instruye a los clientes sobre las distintas formas en que pueden adherirse a los planes promocionados que también incluyen la comunicación telefónica y electrónica, ajustándose así a las formas que facilitan al cliente a acceder a los servicios conforme sean sus necesidades.-





Poder Judicial de la Nación

JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO  
FEDERAL 11

También sostiene que no se verifica un daño en los usuarios porque se trata de un comportamiento lícito de TASA respecto de un concepto que decide comenzar a cobrar en lugar de bonificarlo. Afirma que esto es más que usual en los contratos de todo tipo de empresas de servicios.-

Destaca que debe tenerse en cuenta que en los servicios públicos y asimismo en los servicios con fuerte regulación como el de telecomunicaciones, existen reglamentos que rigen específicamente los derechos y obligaciones de los prestadores del servicio y de los usuarios, lo que implica que la tutela del usuario se ve reforzada por tales ordenamientos.-

Expresa que gran parte de la fundamentación de la actora se basa en el supuesto criterio contrario a su representada de parte de la Comisión Nacional de comunicaciones.-

Manifiesta que ello no es así, sino que es todo lo contrario habida cuenta que al haber TASA puesto de manifiesto a la CNC su decisión de disminuir la bonificación del bloqueo que nos ocupa, si bien ello motivó en definitiva un proceso sancionatorio, finalmente la Autoridad de Control le notificó a su parte que se dejaba sin efecto el referido proceso como así también las medidas ordenadas en el marco del mismo, en razón de lo establecido por la SECOM con fundamentos en que los conceptos cobrados por TASA se adecuan a la normativa vigente.-

Afirma que es así que la Autoridad de Aplicación – SECOM- interpreta que la bonificación del Servicio de Bloqueo no está alcanzada por el Acuerdo de Cooperación y por ende permitida.-

Considera que la aplicación de una indemnización agravada y una multa civil deviene improcedente, habida cuenta, en síntesis, que en el caso, se trata de una clara muestra de la generalidad del pedido, pretendiendo acreditar el perjuicio de los consumidores en



base a posiciones doctrinarias instaladas por su propia parte y jurisprudencia ajena al caso.-

A todo evento, plantea la inconstitucionalidad del artículo 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor por considerar que la sanción pretendida es absolutamente ajena a nuestro sistema jurídico y sus principios. Agrega que un simple incumplimiento no habilita sin más a imponer una sanción que no guarda relación con el supuesto daño sufrido.-

Sostiene que nuestro sistema de responsabilidad civil solamente persigue que la persona que cause un daño como consecuencia de su accionar antijurídico y culpable, lo repare íntegramente.-

Señala que en tales condiciones que existe una abierta contradicción de los daños punitivos con el artículo 18 de nuestra Carta Magna que consagra el derecho de defensa en juicio y debido proceso, que debe conjugarse con el apartamiento de nuestro sistema de responsabilidad civil.-

Considera también que el artículo 52 bis vulnera el artículo 17 de la Constitución Nacional habida cuenta que la aplicación de una multa que no guarde relación con el daño acaecido provoca un enriquecimiento sin causa de la víctima y un desequilibrio en todo nuestro ordenamiento jurídico.-

Finalmente, a todo evento de lo que viene formulando, plantea la defensa de prescripción de tres años establecido en el artículo 50 de la Ley 24.240, respecto de los importes cuya devolución se pretende como objeto de la demanda.-

Ofrece prueba y deja planteado el caso federal.-

VI) A fs. 332 se dispone el diferimiento de las excepciones opuestas para la oportunidad presente de conformidad con lo normado por el artículo 498 inciso 2 del CPCCN y se ordena correr traslado de las mismas.-





Poder Judicial de la Nación

JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO  
FEDERAL 11

VII) A fs. 333 la parte demandada interpone recurso de revocatoria con apelación en subsidio respecto del diferimiento para la resolución de las excepciones opuestas.-

VIII) A fs. 338 se rechazan la revocatoria y la apelación subsidiaria.-

IX) A fs. 342/358 la parte actora contesta las defensas articuladas por su contraria.-

Respecto de la excepción de falta de legitimación activa expresa que el objeto societario de su representada comprende la defensa de los usuarios y consumidores amparados por el artículo 42 CN y la LDC 24.240.-

Efectúa una reseña de los derechos de incidencia colectiva en similares términos que lo hace la accionante del Expediente N° 1458/2007, aludiendo también, en síntesis, al fallo “Halabi” y su aplicación al caso, a la facultad que la ley confiere a las asociaciones a los efectos de la defensa de derechos individuales homogéneos (divisibles) de carácter patrimonial mediante una acción colectiva; a las dificultades que exhibiría el ejercicio individual del derecho por parte de cada usuario.-

En cuanto a la prescripción entiende aplicable al caso el artículo 4023 del Código Civil.-

Cita jurisprudencia y deja planteado el caso federal.-

X) A fs. 364 la accionada deduce recurso de queja por apelación denegada, el que a fs. 444/445 recibe favorable acogida ante el Superior, y, finalmente, a fs. 462/463 la Alzada hace lugar al recurso de apelación formulado por la accionada señalando que debe tenerse presente el pedido de acumulación solicitado por la actora.-

XI) A fs. 469, conforme lo resuelto por el Superior, se dispone la acumulación de los presentes a la causa N° 1.458/07 “Asociación de Defensa de Derechos Usuarios y Consumidores (ADDUC) c/ Telefónica de Argentina s/proceso de conocimiento”.-



XII) A fs. 482 se abre la causa a prueba y a fs. 1083 se declara clausurado el período probatorio y se ponen los autos para alegar. Agregado el alegato de la parte actora y de la parte demandada, a fs. 1086/1111 y a fs. 1112/1115, a fs. 124, se llama AUTOS PARA SENTENCIA, y,

CONSIDERANDO:

I) Previo a toda consideración, cabe señalar que los jueces no están obligados a seguir a las partes en todas sus argumentaciones, sino tan sólo pronunciarse acerca de aquellas que estimen conducentes para sustentar sus conclusiones (conf. C.S.J.N., in re, “Sopes, Raúl Eduardo c/A.N.A.” del 12/02/87; “Stamei S.R.L. c/ UBA” del 17/11/87; Cam.Nac.Apel.Cont.Adm.Fed., Sala V, in re: “Werner Tomás c/ B.C.R.A.” del 27/04/98, entre muchos otros).

Por otra parte, el art. 386 del CPCCN –aplicable en la especie- determina que salvo disposición en contrario: “...los Jueces formarán su convicción respecto de la prueba, de conformidad con las reglas de la sana crítica. No tendrán el deber de expresar en la sentencia la valoración de todas las pruebas producidas, sino únicamente las que fueren esenciales y decisivas”.-

La libre apreciación de las pruebas reconoce en nuestro derecho el marco legal de la sana crítica, expresión que comprende la necesidad de valorar los distintos medios, explicando las razones que ha tenido el juez para formar su convicción al ponderar con un sentido crítico la variedad de pruebas.-

II) Dicho lo expuesto, en las demandas de ambos expedientes se persigue, que se ordene la empresa demandada a: a) interrumpir la facturación del cobro del rubro “Bloqueo Línea Control 400” respecto de todos los usuarios abonados del servicio “Línea Control 400”; b) restituir a los mismos, las sumas cobradas en





Poder Judicial de la Nación

JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO  
FEDERAL 11

concepto de “Bloqueo Línea Control 400” desde julio de 2006, con más los intereses correspondientes en los términos del artículo 31 de la Ley 24.240, a través del mismo medio en que dichas sumas fueron cobradas, o en su caso mediante un procedimiento igualmente eficaz y a cargo de la accionada; y; c) pagar una multa civil a favor de los usuarios en los términos de los artículos 31 y 52 de la Ley de Defensa del Consumidor (esta última pretensión introducida en el expediente n° 23.387).-

III) Por razones de orden lógico, en primer término corresponde pronunciarse en orden a la excepción de falta de legitimación activa opuesta por las accionadas.-

“La legitimación para obrar se relaciona con la cualidad para asumir el carácter de actor o demandado en un proceso determinado. La legitimación activa supone la aptitud para estar en juicio como parte actora, a fin de obtener una sentencia, que puede ser favorable o desfavorable, sobre el fondo o mérito del asunto...”; (conf. Arazi, Roland en Derecho Procesal Civil y Comercial; Tomo I; segunda edición actualizada; Edit. Rubinzal Culzoni; Pág. 309).-

En el caso, el fundamento de la defensa que se trata, radica sustancialmente en la consideración de la empresa demandada, de que las asociaciones accionantes carecen de legitimación para representar los intereses de los usuarios del servicio denominado “Línea Control 400” de la que aquélla es prestadora, en virtud de que los derechos que se pretenden tutelar son de carácter patrimonial, subjetivos, individuales, divisibles y disponibles por sus titulares.-

Previo a considerar la cuestión, cabe recordar que, si bien referido puntualmente al proceso de amparo, el artículo 43 de la Constitución Nacional incorporado por la reforma de 1994, introdujo la acción colectiva “...señalando al mismo tiempo los sujetos legitimados para accionar. En efecto, el segundo párrafo del artículo 43 dispuso que “podrán interponer esta acción contra cualquier forma



de discriminación y en lo relativo a los derechos protegen el ambiente, a la competencia, al usuario y al consumidor, así como a los derechos de incidencia colectiva en general, el afectado, el defensor del pueblo y las asociaciones que propendan a esos fines, registradas conforme a la ley, la que determinará los requisitos y formas de su organización... Es decir después de efectuar una enunciación enumerativa, el art. 43 consagra el género de los derechos de incidencia colectiva en general en cabeza de tres tipos de sujetos específicos, diferentes del sujeto persona, facultado, éste último, para accionar por la lesión a un derecho subjetivo” –el resaltado pertenece al Tribunal- (conf. Gelli, María Angélica, en Constitución de la Nación Argentina; Edit. La Ley; Segunda edición ampliada y actualizada; pág. 396).-

A su vez la Ley de Defensa del Consumidor 24.240 y su reforma Ley 26.361 (B.O 07-04-2008), aplicable en la especie, estatuyen en cuanto aquí importa, que la acción corresponderá a las asociaciones de consumidores constituidas como personas jurídicas (artículos 52 y 55 de la Ley 24.240), autorizadas conforme el artículo 56 de la Ley 24.240 (artículo 24 de la Ley 26.361):

“Autorización para Funcionar. Las organizaciones que tengan como finalidad la defensa, información y educación del consumidor, deberán requerir autorización a la autoridad de aplicación para funcionar como tales. Se entenderá que cumplen con dicho objetivo, cuando sus fines sean los siguientes: a) Velar por el fiel cumplimiento de las leyes, decretos y resoluciones de carácter nacional, provincial o municipal, que hayan sido dictadas para proteger al consumidor; b) Proponer a los organismos competentes el dictado de normas jurídicas o medidas de carácter administrativo o legal, destinadas a proteger o a educar a los consumidores; c) Colaborar con los organismos oficiales o privados, técnicos o consultivos para el perfeccionamiento de la legislación del consumidor o materia inherente a ellos; d) Recibir reclamaciones de





Poder Judicial de la Nación

JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO  
FEDERAL 11

consumidores y promover soluciones amigables entre ellos y los responsables del reclamo; e) Defender y representar los intereses de los consumidores, ante la justicia, autoridad de aplicación y/u otros organismos oficiales o privados; f) Asesorar a los consumidores sobre el consumo de bienes y/o uso de servicios, precios, condiciones de compra, calidad y otras materias de interés; g) Organizar, realizar y divulgar estudios de mercado, de control de calidad, estadísticas de precios y suministrar toda otra información de interés para los consumidores. En los estudios sobre controles de calidad, previo a su divulgación, se requerirá la certificación de los mismos por los organismos de contralor correspondientes, quienes se expedirán en los plazos que establezca la reglamentación; h) Promover la educación del consumidor; i) Realizar cualquier otra actividad tendiente a la defensa o protección de los intereses del consumidor” (Artículo 56 de la Ley 24.240).-

En el supuesto de la accionante Asociación de Defensa de Derechos de Usuarios y Consumidores, es del caso señalar que, conforme su Estatuto que en fotocopia obra a agregado a fs. 9/16 del expediente respectivo, se trata de una “...Asociación de carácter civil...que tiene por objeto “Educar, informar y defender al usuario y consumidor de servicios públicos y/o privados, oficiales o privados, defender y representar los intereses de los consumidores, ante la justicia, autoridad de aplicación y/u otros organismos oficiales o privados, recibir reclamaciones de los consumidores y promover la solución de los conflictos por medios alternativos como la mediación o el arbitraje entre ellos y los responsables del reclamo, vigilar el fiel cumplimiento de las leyes, decretos y resoluciones de carácter nacional, provincial o municipal que hayan sido dictadas para proteger al consumidor. Colaborar con los organismos oficiales técnicos o consultivos incluso privados para el perfeccionamiento de la legislación del consumidor. Defender los derechos del ciudadano



reconocidos constitucionalmente ante el eventual avasallamiento de los mismos.”

A su vez de fs. 6/8 obran agregadas fotocopias: del Acta Constitutiva de la asociación de marras y Acta Complementaria, de fecha 25-10-2003, y, de la Resolución N° 7795/03 de la Dirección Provincial de Personas Jurídicas mediante la que, en cuanto aquí interesa, se resuelve: “Artículo 1º: Reconocer el carácter de Persona Jurídica a la asociación civil recurrente “ASOCIACION DE DEFENSA DE DERECHOS DE USUARIOS Y CONSUMIDORES ADDUC”... Artículo 2º: Tome intervención la DIRECCION DE REGISTROS para la toma de razón de los instrumentos conformados por el Art. 1º”

En el supuesto de la accionante, Unión de Usuarios y Consumidores, a fs. 14/15 obra copia de acta de constitución y formación de dicha la asociación civil de fecha 20-12-1994, cuyos objetivos son los de “...difundir y defender los derechos de los usuarios y consumidores que resultan del artículo 42 de la Constitución Nacional”...”promoviendo la protección de la salud, seguridad e intereses económicos de los mismos y a una información adecuada y veraz así como a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno. Dichos propósitos se llevarán a cabo....de ser necesario...” de la promoción de... ”acciones judiciales en defensa de dichos derechos mediante los mecanismos previstos en el art. 43 de la Constitución Nacional, en la ley 24.240 y demás normas vigentes a dictarse en el futuro, así como cualquier otra acción tendiente a su logro dentro del respeto de los derechos constitucionales.”

A su vez del Estatuto que en fotocopia obra a fs. 6/13 del expediente que se examina en su Título I reitera una síntesis del objeto social definido en el acta de constitución y formación de la asociación que se trata.-





Poder Judicial de la Nación

JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO  
FEDERAL 11

Por su parte, a fs. 16/17 del respectivo expediente, luce fotocopia de la Resolución N° 167 de fecha 24-06-1996 del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos, mediante la que se dispone: “Artículo 1° Inscribase en el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores a la Unión de Usuarios y Consumidores, asignándose el número de inscripción correspondiente por la DIRECCION NACIONAL DE COMERCIO INTERIOR de esta Secretaría.”

Lo precedentemente expuesto permite afirmar que las accionantes, en cuanto personas jurídicas, se encuentran habilitadas a procurar una adecuada tutela judicial a tenor de lo dispuesto en el artículo 43 de la Constitución Nacional y de la Ley de Defensa del Consumidor.-

Ahora bien, ingresando al tema medular del debate de las partes en cuanto a la viabilidad de esta representación amplia en orden a la naturaleza de los derechos cuya defensa aquí se ejercita, es dable señalar que el servicio, cuyo cobro es considerado indebido por las accionantes (Bloqueo Línea Control 400), corresponde a la totalidad de un colectivo de usuarios, que es el conjunto compuesto por todos los clientes de la empresa demandada, que contrataron con la misma el servicio “Línea Control 400”.-

Al respecto resulta oportuno asimilar lo dictaminado por el Sr. Fiscal en su pronunciamiento de fs. 206/208 del expediente n° 1.458/2007 vta., en cuanto expresa que:

“El Máximo Tribunal, ha delineado el concepto, afirmando que “En estos casos no hay un bien colectivo, ya que afectan derechos individuales enteramente divisibles. Sin embargo, hay un hecho, único o continuado, que provoca la lesión a todos ellos y por lo tanto es identificable una causa fáctica homogénea. Este dato tiene relevancia jurídica porque en tales casos la demostración de los presupuestos de la pretensión común a todos esos intereses, excepto



en lo que concierne al daño que individualmente se sufre. Hay una homogeneidad fáctica y normativa que lleva al legislador a considerar razonable la realización de un solo juicio con efectos expansivos de la cosa juzgada que en él se dicte, salvo en lo que hace a la prueba del daño” (Fallos: 322:111).-

“Allí la Corte Suprema puntualizó que tal categoría se configura en el caso de los derechos personales patrimoniales derivados de afectaciones al ambiente y a la competencia, de los derechos de los usuarios y consumidores como de los derechos de sujetos discriminados”.-

“Por ello estimo que por la naturaleza de los derechos en juego, de acuerdo con los nuevos parámetros trazados por la Corte Suprema, y las facultades que expresamente confiere el estatuto de la asociación demandante, la falta de legitimación opuesta por la accionada no debe prosperar”.-

En tal orden de ideas cabe poner de resalto que, si bien la pretensión que se ventila en ambos expedientes podría centrarse en lo que cada usuario está facultado para peticionar individualmente, el servicio “Línea Control 400” no exhibe condiciones particulares en relación a cada cliente.-

Es decir que en el servicio que se reputa ilegítimo -“Bloqueo Línea Control 400”-, no se observan circunstancias que en cada relación contractual entre los usuarios del servicio y la empresa accionada, deban ser objeto de distinción, a los efectos pretendidos por las asociaciones demandantes.-

Ello permite afirmar que la pretensión accionante en el caso, se encuentra dirigida a producir efectos comunes respecto de la totalidad de los usuarios que representan.-

Por otra parte y siguiendo los lineamientos del mas Alto Tribunal en la jurisprudencia reseñada en lo atinente al derecho a la





Poder Judicial de la Nación

JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO  
FEDERAL 11

justicia, no puede soslayarse en el caso, la cuantía del servicio que se cuestiona entendida de manera individual en relación a cada usuario.-

Pues, de tal forma, cada uno de los intereses considerados aisladamente, no justifican en sí mismos la promoción de una demanda para protegerlos.-

Así las cosas, no advirtiendo motivos para desconocer la aptitud de ambas asociaciones para asumir el carácter de actoras en los presentes juicios, corresponde rechazar la excepción de falta de legitimación activa opuesta por la empresa accionada.-

IV) Decidido lo anterior, es preciso señalar que la Corte Suprema de Justicia de la Nación mediante Acordada N° 32/14 de fecha 01-10-2014 (B.O. 03-11-14) –vigencia 01-10-14- crea el Registro de Procesos Colectivos, radicados ante los Tribunales del Poder Judicial de la Nación, disponiendo su funcionamiento con carácter, público, gratuito y de acceso libre, en el ámbito de la Secretaría General y de Gestión de ese Máximo Tribunal, procediendo asimismo a su reglamentación bajo el título de “Reglamento de Registro Público de Procesos Colectivos”, que como anexo forma parte de la Acordada que se trata.-

En dicho reglamento se establece la oportunidad en que los magistrados deben cumplir con la obligación de informar al referido registro a los fines de la correspondiente inscripción, la radicación ante el Poder Judicial de la Nación de “...todos los procesos colectivos, tanto los que tengan por objeto bienes colectivos como los que promuevan la tutela de intereses individuales homogéneos con arreglo a las concordes definiciones dadas por esta Corte en los precedentes “Halabi” (Fallos: 332:111) y P.361.XLIII “Padec c/ Swiss Medical S.A. s/nulidad de cláusulas contractuales”, sentencia del 21 de agosto de 2013”, quedando comprendidas “... todas las de la especie indicada cualquiera que fuese la vía procesal por la cual tramiten –juicio ordinario, amparo, hábeas corpus, habeas



data, u otros-...”(Puntos 1 y 2) Así en el punto 3 se dispone: “La obligación de proporcionar la información de que se trata corresponde al Tribunal de radicación de la causa, que procederá a efectuar la comunicación pertinente tras haber dictado la resolución que considera formalmente admisible la acción colectiva; identifica en forma precisa el objetivo involucrado en el caso; reconoce la idoneidad del representante y establece el procedimiento para garantizar la adecuada notificación de todas aquéllas personas que pudieran tener un interés legítimo en el resultado del litigio”.-

En tales condiciones de conformidad con lo decidido se advierte que en el caso se verifican los extremos que exige la reglamentación de marras a los efectos de la pertinente registración, por lo que deberá procederse a comunicar los presentes, al Registro de Procesos Colectivos, radicados ante los Tribunales del Poder Judicial de la Nación.-

V) Admitida entonces la legitimación de ambas asociaciones, corresponde examinar el fondo de la cuestión.-

A tal fin resulta necesario ponderar la legitimidad de la reducción y ulterior eliminación de la bonificación del concepto “Bloqueo Línea Control 400”.-

A modo introductorio, resulta oportuno, describir en que consiste el servicio “Línea Control 400-.-

De conformidad con la Nota N° 2006/34807 obrante a fs. 22/23 del expediente 23.378/2009, en cuanto aquí interesa “la línea control es una línea con acceso local y tope de gasto mensual fijo. Este producto incluye un crédito de 400 pulsos mensuales para realizar llamadas urbanas...El producto dispone del servicio de bloqueo tota saliente de Discado Directo Nacional, Discado Directo Internacional, Calling Party Pays y Audiotexto, así como del servicio de bloqueo de llamadas urbanas que se activa cuando el usuario alcanza el límite de pulsos. Al agotarse estos pulsos la línea pasa a ser





Poder Judicial de la Nación

JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO  
FEDERAL 11

entrante y puede seguir efectuando llamadas mediante tarjetas control. En tal sentido es dable señalar que mediante estos bloqueos se puede controlar el consumo de la línea”

Entonces conforme la descripción efectuada, si el servicio consiste en que el usuario cuente con una determinada cantidad de pulsos -400- a cambio de un pago, resulta de toda lógica que agotados los mismos el bloqueo sea automático, por lo cual, tal bloqueo no puede sino resultar inescindible a dicho servicio, pues de otro modo el control que persigue el mismo, quedaría desvirtuado.-

En tal sentido, asiste razón a la accionante Unión de Usuarios y Consumidores cuando asevera que “...la línea control debe necesariamente incluir un mecanismo técnico para controlar el consumo. De lo contrario, carecería de diferencia con las líneas no controladas de pos-pago...En este otro tipo de servicio no controlado el bloqueo de la línea sí se solicita especialmente y se paga por separado como un rubro aparte” (ver fs. 110 vta. del expediente n° 23.378/2009)

VI) Sin perjuicio del criterio expresado en el anterior considerando, en lo que hace a la cuestión atinente a la legalidad del cargo que se reputa ilegítimo por las actoras, deviene menester examinar los temas que rodean la contratación del servicio “Línea Control 400” a la luz de las constancias arrojadas a las causas.-

Del Expediente Administrativo CUDAP\_ EXP-S01:0284303/2002 surgen los siguientes extremos:

A fs. 12/16 del obra el informe dirigido por la empresa accionada a la Secretaría de Comunicaciones del mes de febrero de 2000 (ver fs. 4) mediante la cual se pone en conocimiento del organismo en referencia a planes de descuento, de la descripción, en cuanto aquí es pertinente, del servicio “Línea Control”.-

Se explica que: “El producto consiste en una línea de teléfono con un cargo de conexión menor que la línea básica común,



que tiene un costo fijo y que se complementa con una tarjeta prepaga. Este producto está destinado a clientes de bajos recursos, que necesitan un mayor control sobre su gasto, y que, probablemente consideren riesgoso para su economía familiar la adquisición de una línea de crédito ilimitada”.-

A su vez se describe el producto, indicándose sus características, que en lo pertinente al caso, son las siguientes:

“Acceso al servicio medido urbano pospago (como una línea básica común). Acceso a todos los demás servicios: interurbano, internacional, celulares, etc. por medio de tarjetas prepagas. Control en el consumo: Control sobre el consumo urbano: la línea tiene un tope de consumos, y una vez alcanzado el tope, continúa comunicándose a través de tarjetas prepagas. Esto permite que el cliente pueda conocer de antemano su gasto telefónico. La línea se posiciona como un producto de costo bajo, conocido y constante. Control sobre todos los demás consumos: las llamadas a todos los demás servicios, al efectuarse por medio de una tarjeta, le permiten al cliente tener el gasto controlado porque tiene la seguridad de que a lo sumo va a consumir el valor de la tarjeta.- El cliente abona un monto fijo por los pulsos urbanos, independientemente del consumo que haga hasta un máximo de 400 pulsos por mes o 800 por bimestre... Una vez que la línea llega a su tope de consumo y se convierte en una línea entrante, el cliente puede seguir hablando urbano por medio de una tarjeta prepaga” (todo lo subrayado pertenece al Tribunal).-

La descripción transcripta sigue los lineamientos detallados en el Informe Preliminar del Area Económico Financiera sobre los Nuevos Planes propuestos para integrar el Acuerdo de Cooperación para la Reducción Tarifaria del 15/12/99 (EXP. CNC E. 002261/2000) obrante a fs. 30/48, en donde respecto del servicio Línea Control se indica que los dos conceptos que corresponde se facturen en este plan son el abono normal más el servicio que se trata:





Poder Judicial de la Nación

JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO  
FEDERAL 11

“El costo mensual para el usuario consiste en el abono normal para Casas de Familia (282 PTFO) más un cargo de 260 PTFO que habilita a un gasto de hasta 400 PTFO en llamadas urbanas, excluido el servicio 0610. Por estos conceptos, se emitirá una factura bimestral” (ver fs. 38).-

Lo propio ocurre conforme la Resolución del Ministerio de Infraestructura y Vivienda de fecha 21-06-2000 en ocasión de la debida intervención de esta cartera ministerial en los términos del Decreto 20/99, Anexo II, punto 7, que se agrega a fs. 115/126. Al efectuarse el análisis de los planes de compra de pulsos, respecto del plan Línea Control presentado por la empresa aquí demandada, se asienta que “El plan Línea Control tiene un costo mensual de \$ 25,41 que incluye: \$13,22 en concepto de abono por la línea, y \$ 14,90 (el precio de 260 PTFO) que permiten usar 400 PTFO...Agotados los 400 PTFO, las llamadas salientes se facturarán según las tarifas de las tarjetas prepagas...” (ver fs. 120).-

Lo reseñado hasta aquí permite concluir que el “plan Línea Control 400” presentado ante las autoridades estatales competentes no incluye el servicio denominado “Bloqueo Línea Control 400”.-

Por otra parte conforme se desprende del puno 4 de la pericia contable agregada, a fs. 406/417 vta. (fs. 417) del expediente n° 1458/2007, y, a fs. 969/978 vta. (fs. 977) del expediente n° 23.378/2009, requerido el experto (haciéndose referencia al concepto Bloqueo Línea Control) de que “Informe si en las condiciones originales en que se ofreció el servicio, contaba la existencia de alguna bonificación. En su caso como se le comunicaba al cliente al momento de contratar el servicio. Dicho informe debe referirse a la totalidad de los usuarios de dicho servicio y prestado por la demandada”, el perito respondió “TASA no presentó documentación a



este perito para poder evacuar esta cuestión. En caso de poseerla se solicita que la pueda acercar a los presentes actuados”.-

En el mismo sentido, el consultor técnico de la actora del expediente n° 1458/2997, a fs. 420, en punto a que responda “Si consta documentación en los libros de la demandada, la existencia de autorización por parte de la Comisión Nacional de Comunicaciones para la reducción de dichos beneficios” contestó “Acuerdo con la respuesta brindada por el Perito sobre este punto en cuestión.”

En la impugnación de la pericia formulada por la accionada (ver fs. 990/991 del expediente n° 23.378/2009 y fs. 423 del expediente n° 1.458/2007) se indica que la documentación referida consta en los ítems 7.1.3; 7.1.5 y 7.1.6 de la acción iniciada por ADDUC, y, 8.1.4; 8.1.5 y 8.1.6 de la iniciada por Unión Usuarios y Consumidores).-

Al respecto cabe afirmar que de la prueba documental referida no se advierte que se informe a los usuarios la existencia del concepto “Bloqueo Línea Control” como un servicio separado de la “Línea Control 400”.-

Muy por el contrario, las menciones expresas en tales documentos revelan la postura de las accionantes, habida cuenta que, en resumen, tales expresiones dejan asentado que, agotado el crédito bajo control, la línea telefónica se bloquea automáticamente impidiendo llamadas salientes, para lo cual, se debe pagar una tarjeta telefónica (ver fs. 128/140 del expediente n° 1.458/2007).-

Así, de las constancias agregadas al expediente n° 1458/2007 se lee: “Planes que ofrece Telefónica de Argentina. Línea Control. El cliente paga \$ 61,49 por bimestre (con IVA incluido) y tiene derecho a 400 pulsos mensuales... Si supera este límite o quiere hacer llamadas interurbanas, internacionales o a celulares debe acudir al uso de tarjetas prepagas...” (ver fs. 128); “Una vez consumidos los minutos.-





Poder Judicial de la Nación

JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO  
FEDERAL 11

Cabe aclarar que la información que se acredita –tal como la obrante a fs. 138 del citado expediente-, refiere únicamente a la reducción de la bonificación del servicio “Bloqueo línea control” previamente a las aplicaciones de tal reducción, mas no, a la existencia de éste concepto en el contrato original aunque en dicha oportunidad se hubiera bonificado al 100%.-

c) Siguiendo el temperamento expuesto, en el marco del derecho constitucional de los consumidores y usuarios, cabe recordar que el artículo 4º de la Ley 24.240 dispone en cuanto a la información que deben proporcionar “Quienes produzcan, importen, distribuya o comercialicen cosas o presten servicios, deben suministrar a los consumidores o usuarios, en forma cierta y objetiva, información, veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de los mismos”

Por su parte la reforma introducida por la Ley 26.361 estatuye al respecto que “El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión. Solo podrá suplantar la comunicación en soporte físico si el consumidor o usuarios optase de forma expresa por utilizar cualquier otro medio alternativo de comunicación que el proveedor ponga a disposición.”

Tales directivas atinentes a la rigurosidad en el deber de información de los proveedores de bienes y servicios respecto de los consumidores y usuarios de los mismos siguen los lineamientos trazados por la norma constitucional que garantiza en la materia el derecho a la información.-

Así el artículo 42 de la Carta Magna, en su parte pertinente dispone que “Los consumidores y usuarios de bienes y



servicios tiene derecho, en la relación de consumo...a una información adecuada y veraz, a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno”.-

En el supuesto que se analiza se colige que ninguno de los requisitos han sido satisfechos.-

En efecto, no se advierte que la empresa telefónica al momento de la contratación del servicio “Línea Control 400” hubiera proporcionado –al menos de forma adecuada no lo hizo-, la información de que el mismo se vería incrementado en razón de la futura reducción y posterior eliminación de la bonificación del bloqueo de este concepto.-

A su vez tal desinformación vulneró la libertad de elección de quienes lo contrataron, pues, al momento de decidir la modalidad Línea Control 400, no contaron con la posibilidad de conocer que existía la probabilidad de que el servicio se incrementara, en virtud de otro concepto que aparecía bonificado en su totalidad.-

Por otra parte, la unilateralidad con que se efectuó la variación de las condiciones del contrato impiden sostener que el trato de la empresa hacia sus clientes –justamente, la parte más débil del sinalagma- haya sido equitativo.-

En tales condiciones, no resulta relevante la circunstancia apuntada por la accionada en orden a que el referido Acuerdo de Cooperación no limita la modificación de la bonificación del Servicio de Bloqueo Línea Control (ver fs. 184 del expediente 1.458/2007 y fs. 321 vta. del expediente 23.378/2009), habida cuenta, tal como se expuso, la desinformación al usuario en la contratación original al respecto.-

VII) Todo lo expuesto precedentemente, resulta suficiente para admitir la pretensión encaminada a que cese el cobro del concepto “Bloqueo Línea Control 400” y se restituya a los usuarios lo indebidamente cobrado a través de la facturación mensual y a cargo





Poder Judicial de la Nación

JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO  
FEDERAL 11

de la accionada, teniéndose en cuenta el plazo prescriptivo contemplado en el artículo 50 de la Ley 24.240 modificado por el artículo 23 de la Ley 26.361.-

Respecto de la norma mencionada es del caso señalar, que el plazo trienal dispuesto en la reforma de la Ley de Defensa del Consumidor, conforme la modificación referida, cede ante la existencia de una norma que, pudiendo aplicarse al supuesto, resulte mas favorable al usuario o consumidor.-

Del plexo normativo en materia de prescripción aplicable al caso, cabe concluir que la norma más favorable a los usuarios aquí representados, es el artículo 4027 inciso 3º del Código Civil Ley Nº 340 que estatuye: “Se prescribe por cinco años, la obligación de pagar los atrasos: de todo lo que debe pagarse por años, o plazos periódicos más cortos”.-

Resulta oportuno aclarar, en orden a la entrada en vigencia del Código Civil y Comercial de la Nación -Ley 26.994 (B.O 01-10-2014)-, en fecha 1º de agosto de 2015, que la ultraactividad de la norma que se aplica, obedece, no solo a que la misma coloca al usuario en una posición más ventajosa –ello en virtud de que su similar artículo 2562 del nuevo código de fondo contempla un plazo de prescripción bianual-, sino también a la vigencia de la primera a la fecha en que la relación jurídica de autos nació, es decir, a partir de la primer reducción de la bonificación del bloqueo línea control: julio de 2006.-

En tales condiciones, tomando en consideración el inicio de las demandas de autos, incluso la del expediente nº 23.378/2009 que fue la causa iniciada posteriormente, se advierte que la totalidad de los períodos en que se produjo la reducción señalada –y posterior eliminación de la bonificación de marras- se encuentran plenamente vigentes.-



Por ello, debe rechazarse la defensa de prescripción opuesta por la accionada.-

VIII) En cuanto a los accesorios del capital que se reclaman, se hace saber que la restitución de lo indebidamente cobrado a cada uno de los usuarios por el concepto “Bloqueo de línea control”, deberá incluir los intereses que se aplican para el caso de mora en el pago de las facturas, los que serán computados desde que cada suma es debida y cuya tasa no podrá exceder el cincuenta por ciento (50%) de la tasa activa para descuentos comerciales a treinta (30) días del Banco de la Nación Argentina del último día del mes anterior a la efectivización del pago (artículo 31 de la Ley 24.240).-

IX) En cuanto a los planteos de inconstitucionalidad formulados en orden a las multas solicitadas por las accionantes, como premisa debe tenerse presente que “La declaración de inconstitucionalidad es la más delicada de las funciones susceptibles de encomendarse a un tribunal de justicia configurando un acto de suma gravedad que debe ser considerado como última ratio del orden jurídico” (Fallos: 260:153; 286:76; 288:325; 300:241 y 1087; 301:1062; 302:457 y 1149; 303:1708 y 324:920); por lo que no cabe formularla sino cuando un acabado examen del precepto conduce a la convicción cierta de que su aplicación conculca el derecho o la garantía constitucional invocados” (Fallos: 315:923 y 321:441).-

Pues bien, respecto del planteo atinente al artículo 31 de la Ley de Defensa del Consumidor, cabe señalar que en virtud de que dicho planteo tuvo como fundamento la improcedencia del reclamo de autos y la legitimación anómala de la accionante, y, que el resultado del pleito le ha sido adverso en ambos temas a la accionada, ello exime sin más al Tribunal de ponderar la validez constitucional de la norma que se critica.-





Poder Judicial de la Nación

JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO  
FEDERAL 11

En cuanto a lo sostenido respecto de la aplicación en el tiempo del artículo 52 bis de la Ley 24.240 incorporado mediante el artículo 25 de la Ley 23.361, corresponde remitirse a los fundamentos expresados en el considerando VII del presente decisorio.-

A lo demás, no se advierten ningún argumento sólido que tiendan a demostrar que, en razón de la aplicación de la multa que la norma contempla, la Constitución Nacional sea transgredida.-

En mérito de lo expuesto, corresponde rechazar los planteos efectuados, y, en consecuencia, deberá la empresa accionada indemnizar a cada usuario usuario con un crédito equivalente al veinticinco por ciento (25%) del importe cobrado indebidamente.-

X) Atento el modo en que se decide la cuestión, en cumplimiento con lo dispuesto en la Acordada N° 32/14 que en sus partes pertinentes fue reseñada en el considerando IV de los presentes, en orden a instrumentar la forma de “garantizar la adecuada notificación de todas aquéllas personas que pudieran tener un interés legítimo en el resultado del litigio”, se hace saber a la empresa Telefónica de Argentina S.A., que, sin perjuicio de la devolución impuesta, deberá anotar a través de la facturación que emita respecto de cada usuario de la “Línea Control 400” que se ha dictado sentencia en ambos expedientes resolviéndose, como se hizo, conforme los considerandos que anteceden.-

Asimismo, se hace saber a la Comisión Nacional de Comunicaciones que deberá controlar el cumplimiento del mecanismo de devolución implementado en un plazo de 90 días y al Sr. Defensor del Pueblo –en carácter de colaboración- que a su vez ejerza el contralor de lo actuado por la mentada comisión e informe a los 20 días d concluido el plazo mencionado en primer término (conforme Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal, Sala V in re: “Unión de Usuarios y Consumidores y otro c/ EDESUR s/ Proceso de conocimiento” (Expte. N° 142.321/2002).-



A su vez no puede soslayarse la manda dispuesta por el artículo 54 de la Ley de Defensa del Consumidor –incorporado por el artículo 27 de la Ley 26.361- que exceptúa de los efectos de la sentencia a los consumidores o usuarios que manifiesten su voluntad en contrario.-

Cabe afirmar que si bien la norma dispone que tal manifestación debe efectuarse en forma previa al dictado de la sentencia, en razón de la particularidad de la presente que decidió en el mismo acto la legitimación de las accionantes y la cuestión de fondo, a juicio del Tribunal, a los efectos de adecuar la legislación a dicha circunstancia, resulta oportuno que el cumplimiento de la sentencia por parte de la empresa demandada sea precedida de una etapa previa en la que los usuarios podrán manifestarse en los términos del citado artículo 54.-

A tal fin se dispone el cumplimiento del presente fallo en cuanto a la cuestión de fondo por parte de la empresa accionada, a los treinta días de la comunicación dispuesta en el primer párrafo del presente considerando.-

XI) En cuanto a las costas del juicio, no advirtiéndose motivos para apartarse del principio objetivo de la derrota en juicio, tanto por la excepción decidida cuanto la cuestión de fondo, se imponen en ambos expedientes a cargo de la parte demanda (artículos 68, primera parte, y 69 del CPCCN ).-

Por las razones expuestas,

FALLO:

I) Rechazando la excepción de falta de legitimación activa opuesta por las accionantes (conforme considerando III del presente decisorio).-





Poder Judicial de la Nación

JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO  
FEDERAL 11

II) Haciendo lugar a las demandas en autos ““ADUC c/ TELEFONICA DE ARGENTINA s/ Proceso de Conocimiento” (Expediente N° 1.458/2007) y en los autos “UNION USUARIOS Y CONSUMIDORES c/ TELEFONICA ARGENTINA S.A. s/ Proceso de Conocimiento” (Expediente N° 23.378/2009), y, condenando en consecuencia, a TELEFONICA DE ARGENTINA S.A. a: 1) interrumpir la facturación del cobro del rubro “Bloqueo Línea Control 400” respecto de todos los usuarios abonados del servicio “Línea Control 400”; b) restituir a los mismos, las sumas cobradas en concepto de “Bloqueo Línea Control 400” desde julio de 2006, con más los intereses correspondientes en los términos del artículo 31 de la Ley 24.240, a través de la facturación mensual y a cargo de la accionada; y; c) pagar una multa civil a favor de los usuarios en los términos de los artículos 31 y 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor (conforme considerandos V; VI; VII; VIII y IX del presente fallo).-

III) Haciendo saber a la Comisión Nacional de Comunicaciones y al Sr. Defensor del Pueblo que deberán ejercer los controles dispuestos en el considerando X, segundo párrafo del presente decisorio.-

IV) Difiriendo la regulación de honorarios para la oportunidad en que exista en autos liquidación definitiva.-

V) Costas a cargo de la accionada (conforme considerando XI del presente fallo).-

Regístrese, agréguese copia de la presente en el expediente conexo, notifíquese a las partes, comuníquese al Registro de Procesos Colectivos, radicados ante los Tribunales del Poder Judicial de la Nación (conforme considerando IV de la presente sentencia), y, oportunamente, archívese.-

En atención a lo solicitado por la Excma. Cámara en cumplimiento de lo establecido por la CSJN en su Acordada 38/13 se



hace saber que “...se recuerda a los letrados la implementación de la notificación electrónica obligatoria, a partir del 18 de noviembre del 2013, en todas las causas en que se tramiten los escritos de interposición de recursos ante las Cámaras Federales (art. 1ero, ley 26.685 y art. 5to, Ac 38/13, BO 17/10/13) y que la omisión de constituir domicilio electrónico en las apelaciones presentadas con posterioridad a dicha fecha determinara que todas las notificaciones en la alzada se realicen en los términos del art. 133 CPCC” (Resol. Secr. Gral 31/10/13).-

