

## Defensa Del Consumidor Deber De Informacion Denuncia Multa Derecho De Defensa Presuncion De Inocencia

### JURISPRUDENCIA

### Defensa del consumidor. Deber de información. Denuncia. Multa.

Derecho de defensa. Presunción de inocencia      Corresponde confirmar la resolución de la Dirección General de Defensa del Consumidor que impuso multas a las demandadas por violación al deber de información (art. 4 LDC) y falta de información en el documento de venta al entregar un producto, habida cuenta de que se acreditaron los incumplimientos en materia de defensa del consumidor y la graduación de multa resulta acorde a circunstancias fácticas de la infracción.      Buenos Aires, 10 de marzo de 2015

Y VISTOS: Estos autos, para resolver los recursos directos deducidos por Argentron SA a fojas 83/92vta. y Garbarino SAICeI a fojas 96/97 contra la disposición DI-2011- 4570-DGDyPC obrante a fojas 67/69 y;      CONSIDERANDO: I. De las constancias de la causa surge que, mediante disposición N° DI-2011-4570-DGDYPC, la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor impuso a Garbarino SAICeI y Argentron SA, una multa de ... pesos (\$) a la primera de las citadas, por infracción a los artículos 10 incs. d y e (contenido del documento de venta) de la ley 24.240, y ... pesos (\$) a la segunda de las mencionadas, por infracción al artículo 4 (información) de la ley 24240.      Por otra parte, ordenó a las sancionadas publicar en forma íntegra la parte dispositiva de la disposición en el diario Clarín, conforme lo previsto en el artículo 18 del anexo I del decreto 17/GCBA/2003.      De la resolución mencionada surge que la Sra. María Angélica Chappur radicó una denuncia ante la Dirección de Defensa y Protección del Consumidor, contra las firmas Garbarino SAICeI y Argentron SA, debido a la entrega de una heladera, comprada en la primera de las empresas mencionadas, con varios golpes, sin el respectivo envoltorio y sin los elementos internos imprescindibles, en un horario no convenido y en una obra en remodelación. El producto había sido recibido por un trabajador de la construcción.      Garbarino SAICeI fue encontrada incurso en la infracción prevista en los 10 incisos e y d (contenido del documento de venta). La Dirección sostuvo que ¿del documento que fuera extendido en ocasión de la venta, no surge que se haya hecho mención a las características de la garantía y al plazo y condiciones de la entrega?. A su vez, graduó la sanción teniendo en cuenta el carácter de reincidente de la sumariada - en tanto habría sido sancionada por la Dirección con resolución firme en otros procedimientos ocurridos ante ella-, las características del servicio, la posición en el mercado del infractor y los inconvenientes y perjuicios causados por el denunciante y el riesgo de generalización de este tipo de infracciones.      Argentron SA, fue sancionada por haber infringido el artículo 4 de la ley 24240. Al respecto, la Dirección sostuvo que la sumariada omitió brindar respuesta o información acerca de la solicitud cursada por la denunciante en torno a la falta de prestación de la garantía o reparación de la heladera. A su vez, al momento de graduar la multa, tuvo en cuenta que Argentron SA ofreció una alternativa conciliatoria así como también que no registraba antecedentes en los términos del artículo 49 de la ley 24240.      Contra dicho pronunciamiento, Argentron SA dedujo recurso directo de apelación ante la Cámara (fs. 83/92vta.) y planteó que la Dirección: 1) no debió haber dado trámite a la denuncia por cuanto fue interpuesta a los efectos de perseguir un resarcimiento económico, supuesto que a la fecha de denuncia escapaba del alcance de la Ley de Defensa del Consumidor; 2) aplicó el artículo 4 de la ley 24240 a un supuesto no regulado; 3) omitió considerar que cumplió con la garantía acordada, por cuanto la reparación del bien fue llevada a cabo en plazo, y sin costo para la denunciante; 4) incurrió en exceso de punición al establecer la multa, con más la carga de publicar la sanción y no se verificaron los extremos de hecho aludidos en los considerandos a fin de fijar el monto de la penalidad.      Garbarino SAICeI, por su parte, dedujo recurso directo de apelación ante la Cámara (fs. 96/97) y se quejó por cuanto la Dirección: a) omitió considerar que al momento de la entrega del producto se realiza, asimismo, la de su garantía; b) tuvo en cuenta antecedentes cuyas resoluciones de infracción no pueden ser tenidas en cuenta a los efectos de la reincidencia debido a que superan los cinco años de antigüedad; c) fijó una multa excesiva; d) dispuso una carga económica que excede lo razonable al disponer la obligación de publicar la resolución impugnada.      El GCBA contestó a fojas 229/235vta. el traslado de los agravios conferido a fojas 133/139.      La representante del Ministerio Público Fiscal emitió opinión a fojas 154/157.      II. Señalados los antecedentes de hecho corresponde tratar los planteos de las empresas recurrentes.      Argentron SA cuestionó las atribuciones de la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor para que tramitara la denuncia de autos. Al respecto, corresponde señalar que conforme las facultades conferidas en el artículo 43 de la ley 24240, la autoridad de aplicación puede recibir y dar curso a las inquietudes y denuncias de los consumidores o usuarios.      Además, conforme los términos del artículo 45: ¿La autoridad nacional de aplicación iniciará actuaciones administrativas en caso de presuntas infracciones a las disposiciones de esta ley, sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten, de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de los consumidores?.      De acuerdo con la normativa señalada, el órgano de defensa del consumidor se encuentra facultado para

actuar frente a la denuncia del consumidor que generó las presentes actuaciones. Que -eventualmente- la denunciante haya pedido un resarcimiento económico en nada obsta a la instrucción y desarrollo del procedimiento administrativo que, vale destacar, no ha fijado indemnización alguna a la Sra. Chappur.

III. Argentron SA sostuvo que no se había incumplido con lo establecido en el artículo 4 de la Ley de Defensa al Consumidor, por cuanto la información solicitada había sido brindada oportunamente. Ahora bien, de las constancias de autos no surge comprobante alguno de la respuesta de la empresa a la nota presentada por la denunciante el 12 de marzo 2008, suceso en el que se basa la sanción impuesta. Además, del análisis de los planteos efectuados por la recurrente sobre el punto puede concluirse que aquellos se vinculan con la entrega y cumplimiento de la garantía, es decir, cuestiones que no se relacionan estrictamente con la infracción al deber de información por el que se la multó. En consecuencia, no hay razones para apartarse de lo decidido por el organismo administrativo.

IV. Por último, Argentron SA consideró excesiva la multa impuesta con relación a los hechos de la causa. En primer lugar, sostuvo que la carga impuesta en la resolución apelada respecto de la publicación de la sanción en el diario "Clarín" resultaba desproporcionada en atención a la gravedad de la falta y el perjuicio causado. Al respecto, cabe señalar que las expresiones efectuadas por la recurrente sobre el punto resultan por demás generales y dogmáticas y no logran precisar la entidad de la carga que tilda de excesiva, así como tampoco en qué medida aquella incide en el patrimonio de la sancionada, circunstancias éstas que impiden considerar las defensas señaladas. En segundo lugar, señaló que la cuantificación de la multa era arbitraria por no gozar de una necesaria relación con la gravedad de la falta y el perjuicio ocasionado. Al respecto, cabe señalar que la Dirección de Defensa del consumidor, a los fines de la aplicación de la multa, tuvo en cuenta el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos o los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización y la reincidencia y las demás circunstancias de hecho. En ese marco, teniendo en cuenta que la infracción imputada ha sido probada, atento la omisión de la sumariada de responder a la información solicitada por la denunciante, y que fueron tenidos en cuenta los elementos establecidos en el artículo 49 de la ley 24240, así como especialmente su carácter de no reincidente, y que en el marco de la audiencia conciliatoria efectuó un ofrecimiento a la denunciante, corresponde no hacer lugar a los planteos de la recurrente y confirmar la sanción impuesta.

V. La otra empresa sancionada, Garbarino SAICeI, recurrió la disposición impugnada por considerar que la infracción al artículo 10 de la Ley 24240 era inexistente. Para ello, señaló que "al momento de formularse la operatoria de compraventa, simultáneamente con la entrega de la factura se realiza la entrega del producto y documentación del mismo, en este caso garantía del producto y manuales de uso, motivo por el cual se cumple con todo lo exigido por la ley". Al respecto, cabe señalar que la empresa a la hora de fundar los agravios contra la disposición impugnada, describe genéricamente el procedimiento que utiliza al momento de entregar un producto e insiste en que dicho proceder se ajusta a la normativa que protege al consumidor. De esa forma, sostiene que no se ha incumplido con lo establecido en el artículo 10 de la ley 24240. Sin embargo, no realiza consideraciones con respecto al proceder de su empresa con respecto al caso concreto, ni demuestra su diligencia al momento de entregar el documento de venta a la Sra. Chappur. En consecuencia, atento la ausencia de una crítica concreta a lo decidido por el organismo de defensa del consumidor no corresponde hacer lugar a los planteos esbozados.

VI. Con relación al planteo sobre el monto por el que procediera la multa, Garbarino sostuvo que los antecedentes consignados para ponderar su calidad de reincidente, se referían a sanciones con más de 5 (cinco) años de antigüedad, de allí que su invocación no se adecuaba a la previsión contenida en el artículo 49 de la ley 24240 (conf. art. 22 de la ley 26361, B.O. 07/04/2008). Sobre ello, cabe hacer notar que la empresa recurrente no probó dicha premisa. Es decir, Garbarino no ofreció prueba tendiente a demostrar que los antecedentes señalados en la sanción impugnada eran de fecha anterior a la legalmente prevista para que se configure el carácter de reincidente. Atento lo expuesto, no corresponde hacer lugar al presente planteo.

VII. Finalmente, Garbarino consideró arbitraria la imposición de la multa y la obligación de publicitar dicha sanción. Con relación a la arbitrariedad invocada cabe señalar que los argumentos expresados son escasos y carecen de la solidez necesaria para modificar lo decidido en las actuaciones administrativas. En cuanto a la queja de Garbarino con relación a la obligación de publicitar la sanción corresponde remitirse a lo resuelto en el considerando IV de la presente por resultar sustancialmente análogo al planteo efectuado por Argentron SA. Así, de conformidad con lo dispuesto debe confirmarse la resolución impugnada en todo aquello que ha sido materia de agravio.

Disidencia de Gabriela Seijas: I. Mediante disposición DI-2011-4570-DGDYPC (fs. 67/69), la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor impuso una multa de ... pesos (\$) a Garbarino SAICeI, por infracción a los artículos 10, incisos d y e (contenido del documento de venta), de la ley 24240, y ... pesos (\$) a Argentron SA, por infracción al artículo 4 (información) de la ley 24240. Por lo demás, ordenó a las sancionadas que publicasen la parte dispositiva de la disposición en el diario Clarín, conforme lo previsto en el artículo 18 del anexo I del decreto 17/GCBA/2003. Garbarino SAICeI fue encontrada incurso en la infracción prevista en el artículo 10, incisos e y d (contenido del documento de venta). La Dirección sostuvo que del documento que fuera extendido en ocasión de la venta no surgía que se hubiera hecho mención a las características de la garantía y

al plazo y condiciones de la entrega. A su vez, graduó la sanción teniendo en cuenta el carácter de reincidente de la sumariada, las características del servicio, suposición en el mercado, los inconvenientes y perjuicios causados y el riesgo de generalización de infracciones como la constatada. Argentron SA fue sancionada por haber infringido el artículo 4 de la ley 24240. La Dirección sostuvo que la sumariada omitió brindar respuesta a la solicitud cursada por la denunciante en torno a la falta de prestación de la garantía o reparación de la heladera. Al momento de graduar la multa, tuvo en cuenta que Argentron SA efectuó una oferta a la denunciante en el marco de la audiencia conciliatoria y que no registraba antecedentes en los términos del artículo 49 de la ley 24240. II. Argentron SA dedujo recurso directo de apelación ante la Cámara (fs. 83/92vta.). Adujo que la Administración: 1) no debió dar trámite a la denuncia dirigida a obtener un resarcimiento económico, que, a la fecha de su presentación escapaba del alcance de la ley de defensa del consumidor; 2) aplicó el artículo 4 de la ley 24240 a un supuesto no regulado; 3) omitió que la empresa cumplió con la garantía acordada, pues la reparación fue llevada a cabo en plazo, y sin costo para el denunciante; 4) incurrió en exceso de punición al establecer la multa dispuesta, con más la carga de publicarla. III. Garbarino SAICeI, dedujo también recurso directo de apelación (fs. 96/97). Cuestionó que la Administración: a) omitiera considerar que al momento de la entrega del producto se realiza, asimismo, la de su garantía; b) tuvo en cuenta antecedentes cuyas resoluciones de infracción no podían ser consideradas debido a su antigüedad; c) fijó una multa excesiva; d) dispuso una carga económica que excede lo razonable al disponer la obligación de publicar la resolución impugnada. El GCBA contestó a fs. 229/235vta. el traslado de los agravios conferido a fs. 133/139. IV. Tal como sostiene la señora Fiscal Nidia Karina Cicero en el dictamen que antecede y se desprende de las normas vigentes al momento de efectuar la denuncia, la autoridad de aplicación actuó dentro del marco de su competencia al disponer la instrucción del procedimiento. V. De las constancias del expediente administrativo surge que la Sra. María Angélica Chappur radicó una denuncia ante la Dirección de Defensa y Protección del Consumidor, contra Garbarino SAICeI y Argentron SA, en la que afirmó que una heladera que compró en la primera de las empresas mencionadas fue entregada con varios golpes, sin el respectivo envoltorio y sin los elementos imprescindibles internos, en un horario no convenido y en una obra en remodelación. En esa oportunidad solicitó un resarcimiento de ... (\$..) con fundamento en que debió desechar medicamentos y alimentos y por la adquisición de hielo. Garbarino SAICeI funda su defensa en torno a las condiciones de la entrega y cumplimiento de la garantía acordada, aspectos que fueron el eje de la denuncia, pero que no se relacionan con la infracción al deber de información por el que la Dirección procedió finalmente a aplicar la sanción. Indicó que al momento de formularse la operación de compraventa, simultáneamente con la entrega de la factura se realiza la entrega del producto y documentación, en este caso garantía del producto y manuales de uso, motivo por el cual cumplió con todo lo exigido por la ley (fs. 96vta.). Ahora bien, no hay mención alguna en la denuncia de la que pueda extraerse que la señora Chappur alegara que Garbarino omitió informarla al momento de la operación. VI. En relación a las conductas imputadas a Argentron SA, surge del expediente que la denunciante señaló que el 12 de marzo de 2008 interpuso un reclamo, sin que nadie se comunicara con ella. Al respecto, la autoridad de aplicación afirmó en la resolución recurrida que el 12 de marzo de 2008 la denunciante efectuó pedido formal de información que no fue respondido por Argentron. Tal nota obra a fs. 8/10 del expediente. En ella la señora Chappur relata los desperfectos del bien adquirido y solicita su urgente reparación bajo apercibimiento de denuncia e inicio de reclamo de daños y perjuicios. Según surge de la resolución, el 4 de marzo la denunciante requirió servicio técnico, el 5 de marzo los técnicos se presentaron en su domicilio, y el 19 de marzo el desperfecto se hallaba reparado. Resulta de suma relevancia destacar que la nota obrante a fs. 8/10 no requiere información alguna. En efecto, mediante la nota indicada la denunciante pone en conocimiento de Ariston una serie de circunstancias relativas a desperfectos de una heladera y pide servicio de reparación. Surge de la resolución atacada que 7 días corridos después los desperfectos habrían sido reparados. El examen de las piezas obrantes en autos no permite conocer cuál ha sido el antecedente que llevó al ente a imputar falta de información en relación a la nota del 14 de marzo, ni tampoco omisiones en los documentos de venta. Entonces, si bien no dudo de la importancia del deber de información en las relaciones de consumo, considero fundamental resaltar que no surge de la denuncia ni de las pruebas producidas ante el ente que la denunciante hubiera carecido de información al momento de realizar la compra, ni que la empresa a cargo de las reparaciones hubiera omitido cumplir lo acordado en la garantía. Las demás circunstancias denunciadas por la señora Chappur no pueden ser objeto de examen atento a que no han merecido recepción alguna por la autoridad de defensa del consumidor. En otras palabras, la resolución atacada no contiene mención alguna a los hechos denunciados ni tampoco explica qué llevó a la Dirección a imputar a las empresas por hechos que no surgen de la denuncia. VII. Sabido es que para que el interesado pueda ejercer su derecho de defensa en forma adecuada es necesario que la Administración explique cuáles han sido las pautas que, en el caso concreto, determinaron la imputación. Esto no es ni más ni menos que la sujeción al requisito de motivación que deben cumplir todos los actos administrativos y que, en el ámbito local, se encuentra previsto expresamente en el artículo 7, inciso e, de la ley de procedimientos administrativos. La Corte Suprema de Justicia de la Nación tiene dicho que si bien no existen formas rígidas para el cumplimiento de la exigencia de motivación explícita del acto administrativo, la

que debe adecuarse, en cuanto a la modalidad de su configuración, a la índole particular de cada acto administrativo, no cabe la admisión de formas carentes de contenido, de expresiones de manifiesta generalidad o, en su caso, circunscribirla a la mención de citas legales, que contemplan sólo una potestad genérica no justificada en los actos concretos (conf. Fallos, 314:625) (CSJN, por remisión al dictamen del Procurador General, en Lema, Gustavo Atilio c/ Estado Nacional Ministerio de Justicia de la Nación s/ juicios de conocimiento en general, del 14/06/01, Fallos, 324:1860). La disposición DI-4570-2011-DGDYPC no se encuentra debidamente motivada por cuanto no expresa cuál es la conexión entre los fundamentos utilizados para sancionar a la Garbarino SAECeI y a Argentron SA y los hechos probados de la causa. Tampoco examina de manera fundada los planteos expuestos en los descargos. Por otro lado, es necesario destacar que la presunción de inocencia se traduce en la necesidad de contar con pruebas para sancionar. Esto es, es menester cierta actividad probatoria para castigar, previa a la sanción y suficientemente incriminatoria. En esta materia la carga de la prueba corresponde a la Administración, y su ausencia debe traducirse en la absolución. Ninguna prueba se ha producido que permita concluir que la denunciante no haya sido informada al momento de perfeccionar la operación acerca de las condiciones de la venta, ni tampoco hay elementos que justifiquen transformar un pedido de asistencia técnica en un ?formal pedido de información? como hizo la Dirección de Defensa del Consumidor. Las atribuciones con que cuentan los organismos administrativos para sancionar se encuentran sujetas a que la falta resulte de hechos o actos fehacientemente probados y presupone participación adecuada en los procedimientos, permitiendo a los imputados alegar y probar sobre los aspectos cuestionados con el objeto de resguardar la garantía de defensa en juicio, así como también requiere una resolución fundada que examine sus defensas, recaudos que no han sido cumplidos en el caso. No puede pasarse por alto que recurrir a imputaciones genéricas, desvinculadas de los hechos denunciados, dificulta seriamente el ejercicio del derecho de defensa. Atento a lo expuesto considero que corresponde revocar la resolución atacada, con costas a la demandada. En merito a las consideraciones vertidas, por mayoría, se RESUELVE: 1) No hacer lugar a los recursos directos interpuesto por Garbarino SAIC y Argentron S.A. y, en consecuencia, confirmar la multa impuesta a través de la disposición nº 4570; 2) costas a las recurrentes (art. 62, primer párrafo, CCAyT). Regístrese, notifíquese a las partes y a la Sra. Fiscal en su público despacho. Oportunamente, archívese.

Correlaciones: Ley 24240 - BO: 15/10/1993

000735E