

Defensa Del Consumidor Hipermercado Vale De Bonificacion Descuento A Compras Futuras Aplicacion De Multas Deber De Informacion Trato Digno

JURISPRUDENCIA

Defensa del consumidor. Hipermercado. Vale de bonificación.

Descuento a compras futuras. Aplicación de multas. Deber de información. Trato digno Se confirma la multa aplicada a un hipermercado por parte de la Dirección de Defensa del Consumidor al comprobarse que incumplió el deber de información y de trato digno, al exigirle a un cliente que para utilizar un vale de descuento para compras futuras por ella extendido debía adquirir otros productos. [Ver Correlaciones](#) Corrientes, 20 de mayo de 2015.- Y VISTOS: Estos autos caratulados:

"RECURSO DE APELACION: TERRASA LUCIO ANDRES C/ INC. S.A.." Expte. N° STD 1515/14. - Y CONSIDERANDO:

I.- Que, llegan las presentes actuaciones a conocimiento de este Superior Tribunal en virtud del recurso de apelación directa interpuesto por el apoderado de ?INC S.A.?, titular de Hipermercados Carrefour, contra la disposición N° 56/2014 de fecha 04 de agosto de 2014 de la Dirección de Defensa del Consumidor, mediante la que se la sanciona con multa y accesorias por infracción a los arts. 4° y 8° bis de la ley 24240 y modificatorias. II.- Que, declarada la competencia de este Cuerpo y sustanciado el planteo con la autoridad recurrida y la denunciante, cabe abordar el tratamiento de las críticas que porta el escrito recursivo de fs. 58/61. III.- Que, la recurrente resiste la endilgada falta de información, afirmando que en el voucher entregado al reclamante constaban las fechas de emisión, de vigencia y de vencimiento, y monto del descuento en la próxima compra, datos cuya claridad no permitían a los consumidores incurrir en errores. Asevera que en el incidente no hubo incumplimiento del deber de información, sino un error en el sistema informático que obstó se procese la compra, atento a la poca diferencia entre el monto del voucher y el valor de la misma, dándole al cliente la posibilidad de no efectuar la compra o de hacer uso del mismo adquiriendo otro producto, sin atentar contra la buena fe del denunciante. Manifiesta que al momento de la presentación del vale no se incluyeron requisitos imprevistos, contrariamente a lo manifestado en la disposición atacada. Niega que su parte esté incurso en trato indigno ni prácticas abusivas, ni la existencia de mala predisposición de los dependientes del sector de atención al cliente, tal como se le atribuye, con sustento únicamente en los dichos del reclamante. Finalmente discrepa con el monto de la multa, tachándola de excesiva y arbitraria, apartándose de la debida proporción que se debe guardar entre la supuesta infracción y la sanción aplicada. Señala que para cuantificarla se tuvo en cuenta la posición en el mercado del infractor, al margen de los otros parámetros que establece el art. 49 de la L.D.C. los que, por otra parte, no se daban en la especie. IV.- Con el propósito de lograr una mejor comprensión de la problemática involucrada en autos, conviene reseñar las circunstancias fácticas del caso, señalando que las presentes actuaciones se iniciaron a raíz de la denuncia formulada ante la Subsecretaría de Comercio y Defensa del Consumidor por el Sr. Lucio Terrasa contra la empresa INC S.A., propietaria de los supermercados Carrefour. El denunciante relata a fs. 2 que al efectuar una compra en dicho comercio se le entregó un comprobante, en virtud del cual se le descontaría la suma de \$... en una compra posterior, con plazo de vencimiento el día 1° de agosto de 2013, por lo que se presentó el 29 de julio de ese año en el local de la calle Junín, efectuando una compra por la suma de \$..., ofreciendo pagar con el vale más \$... centavos, ante lo que la cajera le expresó ?[...] que debía llevar otro producto más por cuanto con tan poca diferencia el voucher no era aceptado por el sistema?. Ante lo que le manifestó a la cajera que ello no correspondía, pues la compra superaba el valor del descuento, por lo que debía serle otorgado el mismo. Señala que al mantenerse esta en su postura, agarró otro producto que estaba en los mostradores al lado de la caja, a fin de no paralizar la línea de cajas, para luego dirigirse al mostrador de atención al cliente donde pidió ser atendido por el Gerente de la Sucursal o persona encargada, respondiéndosele ?[...] que no estaban?, pidiendo entonces el libro de quejas, en el que asentó lo sucedido, solicitando luego una copia, que le fue denegada. A fs. 5 se presenta de oficio la empresa inculpada, reconociendo el malentendido que impidió al cliente adquirir la mercadería tal como pretendía, para luego pedir disculpas y ponerse a disposición del mismo para la satisfacción pendiente. Al evacuar el traslado de la presentación de la denunciada, el denunciante expresa a fs. 16 que se constituyó en el lugar que se le indicara, donde fue atendido por una persona que le refirió no saber nada, contactándolo telefónicamente con quien dijo ser el Sr. González, quien tampoco sabía nada al respecto, respondiéndole que se comunicaría con el abogado de la empresa. Al no tener novedades, considera tal conducta una ?[...] tomada de pelo [...]?, por lo que solicita se le aplique a la empresa las sanciones que prevé la ley de Defensa del Consumidor, oportunamente pedidas. A continuación se dispuso la audiencia de conciliación, a la que no asistió la empresa, justificando su incomparecencia en la falta de conocimiento de la misma dado que la correspondiente cédula fue notificada en un domicilio incorrecto, solicitando nueva audiencia, la que se llevó a cabo con la presencia de ambas partes (fs. 33). En la misma el Sr. Terrasa manifiesta que ya inició una causa civil, no obstante ratificó su interés de que se continúe con el trámite de la denuncia hasta que la Secretaría dicte la disposición

correspondiente. Por su parte el representante de la empresa expresa que su parte no incurrió en violación de norma alguna de defensa de derechos del consumidor, que la haga merecedora de sanción alguna. Las actuaciones culminaron con el dictado de la disposición N° 56/2014 de fecha 04 de agosto de 2014 de la Dirección de Defensa del Consumidor, mediante la que se tuvo por acreditadas conductas de falta al deber de información y de trato adecuado, encuadrándolas en los arts. 4° y 8° bis de la ley 24240 y modificatorias, aplicándole en consecuencia multa de \$ 10.000 y la carga accesoria de publicar en el diario de mayor circulación de la Provincia, en un espacio destacado la parte resolutive del acto, bajo apercibimientos. V.- Que, para así decidir, entendió que no se encontraba controvertida la existencia de una relación de consumo entre el reclamante y el comercio reclamado, el encuadre de la misma dentro de la ley 24240 y su modificatoria, y que el voucher entregado por la firma denunciada, no especificaba claramente las condiciones para ser utilizado como instrumento de bonificación, en transgresión a la legislación vigente. Consideró que la metodología utilizada por la empresa reclamada -descuento a compras futuras- tiene como finalidad que el beneficiario concurra nuevamente al local comercial a canjearlo, transformándolo en un potencial cliente, que redundaría en beneficio económico de la empresa, por lo que procedió a analizar si el instrumento en cuestión contenía la información cierta, clara y detallada de la formas y métodos exigidos por las normas de defensa del consumidor. De las afirmaciones del denunciado a fs. 05 y del apoderado de la reclamada a fs. 23 y 33, concluyó que el vale en cuestión solo contenía como condición de validez para su utilización el monto de la bonificación y la fecha límite de utilización, por lo que tener que llevar otro producto para que el sistema lo considerara importaba la modificación de las condiciones de uso, al incluir requisitos no previstos originariamente, encuadrándolo en el art. 4° de la ley de Defensa del Consumidor. No siendo necesario, al efecto, que la conducta emane de la decisión consciente de afectar, bastando para tipificarla la culpa. Agregando que detectada la inobservancia, no basta con las disculpas del caso, para eximir de aplicar la ley norma consumeril, de orden público. VI.- Que, en primer lugar, estimo oportuno reseñar el régimen legal aplicable a la presente cuestión. La ley 24.240 tiene por objeto la defensa de los consumidores o usuarios, es decir, de las personas físicas o jurídicas que contraten a título oneroso para su consumo final o beneficio propio o de su grupo familiar o social, entre otros supuestos, la adquisición o locación de cosas muebles, la prestación de servicios y la adquisición de inmuebles nuevos destinados a vivienda (conf. art. 1° ley 24.240). En particular vinculación con el caso de autos los arts. 4, 8 bis, 47 y 49 de la misma. A su vez, la Constitución Nacional en su art. 42 prevé que "Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios". Y, por su parte, la Constitución local dispone en el art. 48 "Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos, a una información adecuada y veraz, a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades deben proveer a la protección de esos derechos [...]". VII.- Que, sentado ello corresponde tratar el agravio vinculado a la debida información. De la reseña efectuada surge que la recurrente afirma que la situación planteada se debió a un error en el sistema informático, sin que ello fuera probado por la parte, y menos aún que el mismo fuese transitorio. Prueba que tiene como fin producir la convicción judicial. Planteados los hechos del proceso, la parte que los invoca tiene sobre sí la carga de acreditar la prueba, si quiere triunfar, que los hechos que fundan su pretensión ocurrieron de la manera que expresó en su escrito (conf. Enrique M. Falcón "Código Procesal Civil y Comercial, Comentado y Anotado", T.3 artículos 346 a 605, página 156), ya que los pleitos se deciden por las pruebas aportadas y no por las manifestaciones unilaterales de las partes y no ha habido una actividad probatoria por parte de la actora (conf. Carlos E. Fenochietto, "Código Procesal Civil y Comercial, Comentado y Anotado", T. 2 artículos 238 a 519 bis, Editorial Astrea, Ciudad de Buenos Aires, 1999, página 476). Sobre esta base no cabe duda que en la especie se configura un supuesto de falta de información adecuada y veraz, al no probar la recurrente la transitoriedad de la situación que pretende introducir, coincidente con la oportunidad en la que el Sr. Terraza debió adquirir otro producto para poder utilizar el vale. Lo afirmado basta para tener por configurado el incumplimiento del debido deber de información requerido por las normas constitucionales citadas y receptado en el art. 4 de la ley de Defensa del Consumidor. Por lo que corresponde desestimar esta queja. VIII.- Que, igual suerte corre su reclamo vinculado a la inexistencia en la especie de trato indigno, prácticas abusivas ni mala predisposición de los dependientes del sector de atención del cliente, a la luz de las constancias de autos. En efecto al art. 8 bis prevé "Trato digno. Prácticas abusivas. Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato dignos y equitativos a los Consumidores y Usuarios- Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los Consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley [...]". En tal sentido entendemos que trato digno se refiere al honor, respeto o consideración que se le debe a la persona, como derechos inalienables, innatos e inseparables de ella. Derecho que tiene todo hombre a ser considerado

como un fin en sí mismo. La Suprema Corte de la Provincia de Buenos Aires, en el caso "Machinandiarena c. Telefónica de Argentina", de fecha 6 de noviembre de 2012 Acuerdo 2078, concibió que "[...] la exigencia de condiciones de atención y trato digno apunta a la situación subjetiva, al respeto del consumidor como persona que no puede ser sometida a menosprecio o desconsideraciones [...]". Así, en el caso se constata una secuencia de tratos incompatibles con el respeto que el honor y dignidad de toda persona merece, entre los que consideramos oportuno destacar: a) solicitud de ser atendida por alguna persona el día del episodio, con resultado negativo; b) denegación de una copia de lo asentado en el respectivo libro de quejas; c) presentación de la parte en las oficinas de la empresa, conforme le fuera notificado, sin que le diese una respuesta en ese momento, ni se comunicaran luego con ella, como se habían comprometido. Conducta que no es coherente con la "[...] puesta a su disposición para la satisfacción pendiente?", que manifestara el apoderado de la empresa a fs. 5. Desagravio que, por otra parte, no se advierte en la especie que se hubiese materializado, y que sí tenía entidad como para generar expectativas en el reclamante. Consecuentemente, está probado que el trato que debió padecer, si bien se vincula con hechos de menor entidad, en su reiteración nos permite advertir un mínimo interés y consideración para con el cliente, quien encontró en la empresa indiferencia, lo que atenta contra los principios que sustentan el art. 8 bis de la ley 24240. Por lo que como adelantáramos corresponde encuadrar el caso como violación del art. 8 bis de la ley de Defensa del Consumidor, en contra de lo sostenido por la quejosa. IX.- Que, la alegada desproporcionalidad en el monto de la multa y la supuesta infracción, al haberse tomado en cuenta únicamente la posición en el mercado del infractor, omitiendo considerar los restantes parámetros establecidos en el art. 49 de la ley en aplicación, no es tal por las siguientes razones. El artículo 49 determina los criterios para graduar las sanciones, disponiendo que "[...]...se tendrá en cuenta el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho". En ese orden de ideas señalamos que, como principio, la graduación de la sanción es resorte primario del órgano administrativo y constituye una potestad discrecional de la autoridad de aplicación. No obstante, no hay actividad de la administración ajena al control judicial de legalidad y razonabilidad, pues aun tratándose de una exteriorización de las potestades discrecionales, éstas en ningún caso pueden resultar contrarias al derecho. La actuación administrativa debe ser racional y justa y la circunstancia de que la administración obre en ejercicio de facultades discrecionales no constituye justificativo de su conducta arbitraria, por lo que a los jueces, ante planteos concretos de la parte interesada, le corresponde verificar el cumplimiento de dicho presupuesto (cfr. C.S.J.N. Fallos: 304:721, 305:1489, 306:126, entre muchos). En ese quehacer consideramos que si bien en estos actuados el perjuicio resultante para el consumidor y la cuantía del beneficio obtenido por la empresa son menores, la conducta incoherente de la empresa resulta incompatible con la posición en el mercado del infractor, en virtud de la cual la conducta esperable de este tipo de empresas no puede apreciarse con los parámetros de un neófito, sino conforme al estándar de responsabilidad acorde con su objeto empresarial y a una organización adecuada, para desarrollar idóneamente su cometido en función de los reales y potenciales clientes. Por consiguiente, nótese que el importe de la multa se encuentra comprendido dentro de la escala del artículo 47, inciso "b", de la ley citada y no parece exorbitante en atención a los fines que persigue la norma y a las pautas analizadas en la resolución recurrida, posición en el mercado del infractor y calidad de reincidente, observación esta última no mencionada por la recurrente y menos aún negada. Ergo, en la especie están ausentes las notas de irracionalidad o arbitrariedad, que habilitarían la revisión judicial. Y Así, SE RESUELVE: 1º) Declarar improcedente el recurso directo deducido a fs. 58/61. Con costas (art. 68 del C.P.C. y C.). 2º) Insertar y notificar.- Fdo: Dres. Alejandro Chain-Eduardo Panseri-Guillermo Semhan. Correlaciones: Procter & Gamble Argentina SRL c/DNCI s/defensa del consumidor -ley 26361- art. 35 - Cám. Nac. Cont. Adm. Fed. - Sala IV - 26/02/2015 INC SA c/DNCI s/recurso directo de organismo externo - Cám. Nac. Cont. Adm. Fed. - Sala II - 06/11/2014 001091E