

Facultad Para Sancionar Relacion De Consumo

JURISPRUDENCIA

Facultad para sancionar. Relación de consumo

Se confirma

la resolución 441/14 de la Dirección Nacional de Comercio Interior que impone una multa pecuniaria a la compañía denunciada, pues esta sanción hace mención a la posición de la infractora en el mercado, con fundamento en que las multas del derecho penal económico no son puramente retributivas, sino sanciones ejemplificadoras e intimidatorias. Buenos Aires, 25 de septiembre de 2015. Y VISTOS; CONSIDERANDO: I.-Que por disposición N° 241/2014 de fecha 19 de agosto de 2014 la Dirección Nacional de Comercio Interior impuso a la firma ADT SECURITY SERVICES S.A. una multa de ? pesos (\$?) por infracción al art. 19 de la ley 24.240 de Defensa del Consumidor, por haber incumplido los términos, condiciones y modalidades del servicio de monitoreo de alarma convenido, liquidando el mismo en la tarjeta de crédito de la denunciante en seis (6) cuotas en lugar de las doce (12) cuotas oportunamente convenidas. Asimismo ordenó publicar la parte dispositiva de dicha resolución de acuerdo a lo establecido por el art. 47 de la Ley 24240, bajo apercibimiento de hacerlo la Autoridad de Aplicación a costa del infractor. II.- Que las presentes actuaciones se inician el 1 de marzo de 2011 a raíz de la denuncia que fuera efectuada por la Sra. Graciela Fernanda Ferreira. En lo sustancial destaca que en fecha 26 de enero de 2011 se presentó en su domicilio un vendedor de la sumariada, ofreciéndole un servicio de alarma con sistema de monitoreo, lo que no se convenía con lo contratado, por lo que se negó a su instalación. Además indicó que intentó comunicarse con la encartada, sin éxito, por lo que se dirigió a la entidad emisora de su tarjeta de crédito a los efectos de impedir el pago, siéndole informado ello no era posible sin la cancelación de la empresa. Asimismo, denuncia que ADT Security Services SA pretendió cobrar la alarma en un solo pago, lo que no le fue permitido, por lo que finalmente se efectuó en seis (6) cuotas y no en doce (12) como fueron convenidas. La denunciante adjunta documental (ver fs. 2/8). III.- Que a fs. 61/65 la sancionada dedujo el recurso de apelación previsto por el art. 45 de la ley 24.240. Se agravia por la imposición de la multa de ? (\$?) por supuesta infracción al Artículo 19 de la ley 24240. Manifiesta que el análisis de la Autoridad de Aplicación es superficial y que no hay prueba que lo sustente. Sostiene que la Dirección le imputa daño directo presuntamente causado a la reclamante, el cual no es debidamente probado con los elementos aportados en autos. Por último, plantea la exorbitancia de la multa aplicada, ya que la considera desproporcionada e ilegítima por afectar el patrimonio de su representada. Corrido el traslado pertinente a fs. 103/113 lo contesta la representación del Estado Nacional sosteniendo que la sanción impuesta a la recurrente no es más que la derivación razonada de los hechos probados y ha sido impuesta conforme a derecho y de modo adecuado a sus fines. IV.- Que es oportuno recordar que los jueces de la causa no se encuentran obligados, a los fines de llevar a cabo el examen de dichas cuestiones, seguir a las partes en todas y cada uno de los agravios y argumentaciones que proponen a consideración del Tribunal, sino tal solo aquellas que resultan conducentes para decidir el caso y que bastan para dar sustento a un pronunciamiento válido. (FALLOS: 258:304; 262:222; 272:225; 278:271; 291:390; entre muchos otros). V.- Que sentado ello, el art. 19 de la Ley 24240 establece que: "Quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicados y convenidos. El art. 42 de la C.N. ha consagrado el deber de informar al consumidor como garantía explícita: "Los consumidores de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo a una información adecuada y veraz". La infracción al art. 4° de la ley 24.240 se refiere la falta de información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de las cosas que se comercializan o los servicios que se prestan, y el vocablo veraz utilizado por la norma quiere decir fiel a la verdad. Además, corresponde precisar que, en la especie, se trata de "infracciones formales" en las cuales la verificación de los hechos hace nacer, por sí, la responsabilidad del infractor. La infracción se configura por la sola omisión o el incumplimiento de los deberes u obligaciones a cargo de los prestadores de bienes y servicios y no requiere la producción de un daño concreto; pues basta la conducta objetiva contraria a la ley (conf. "Viajes Ati SA -Empresa de viajes y Turismo-c/DNCI" del 10/3/09; "ITG SA C/ EN-SCI-Disp 391/08?", del 2/9/10 "Círculo de inv. SA de Ahorro para fines Determ. c/DNCI s/ Recurso Directo", del 20/11/12, entre muchos otros.). En tal sentido, corresponde puntualizar que no se requiere un daño concreto a los derechos de los consumidores, sino la posibilidad de la existencia de tal daño, pues las normas legales imponen pautas y conductas objetivas que deben ser respetadas, bajo apercibimiento de las sanciones previstas en la norma (conf. Sala V "José Saponara y Hnos c/Sec. de Comercio" del 25/6/97 y "Banco del Buen Ayre S.A.-RDI c/DNCI-DISP. 618/05?" del 6/2/07). Ello es así desde que el adecuado funcionamiento del mercado tiene como pilar fundamental una información clara y disponible en todo momento para los consumidores, la que debe ser proporcionada en forma amplia por los proveedores de bienes y servicios. VI. Que así las cosas cabe poner de relieve que la denunciada nunca pudo acreditar al Tribunal mediante las constancias de la causa, que haya actuado diligentemente, con buena fe y

cumplido con lo que la ley 24240 prescribe, se puede advertir una corrección en el número de cuotas en que se abonaría el servicio de alarma contratado, suscribiéndose el número ?6? sobre la cifra ?12? (ver fs. 31), en cuanto se la compara con la prueba aportada por la denunciante en la que se constata claramente en número de cuotas la cifra ?12?.(ver fs. 5). La encartada como proveedora de servicios debió extremar los cuidados y cumplir con las modalidades y términos convenidos, su deber de diligencia es mayor en razón de la situación de desigualdad en que se encuentran los consumidores de tales servicios. En consecuencia, no solo incumplió con la instalación del servicio de alarma con monitoreo contratado, además efectuó el débito en una cantidad de cuotas distinta a la expresamente convenida y actuó maliciosamente al adulterar los documentos oportunamente rubricados aportados a la causa. Que por dichas razones corresponde confirmar lo decidido mediante la Disp. 241/2014, toda vez que el apartamiento de las conclusiones alcanzadas por los organismos administrativos técnicos con facultades jurisdiccionales-tal el caso de la Dirección Nacional de Comercio Interior -, solo puede justificarse con la demostración que ha mediado error, omisión o vicio con entidad suficiente para invalidar el acto (Sala II, in re ?Unilever de Argentina SA c/DNCI DISP 87/13?, del 13/3/14 y sus citas), circunstancia que no se ha acreditado en autos. VII. Que en cuanto el agravio relativo al monto de la sanción impuesta, cabe señalar que, como principio, la graduación de la pena es resorte primario del órgano administrativo y constituye una potestad discrecional de la autoridad de aplicación; no obstante lo cual es preciso destacar que no hay actividad de la administración que resulte ajena al control judicial de legalidad y razonabilidad, de modo que aun tratándose de una manifestación de las potestades discrecionales, éstas en ningún caso pueden resultar contrarias a derecho. La actuación administrativa debe ser racional y justa y la circunstancia de que la administración obre en ejercicio de las facultades discrecionales, no constituye justificativo de su conducta arbitraria, pues es precisamente la razonabilidad con que se ejercen tales facultades al principio que otorga validez a los actos de los órganos del Estado y que permite a los jueces, ante planteos concretos de la parte interesada, verificar el cumplimiento de dicho presupuesto (cfr. C.S.J.N. Fallos: 304:721;305:1489;306:126; CN Cont. Adm, Sala II, ?Ballatore Juan Alberto c/EN-Mº de Justicia s/ Empleo Publico?, causa 15.026/93, del 13/6/96, Sala III, Circulo de Inv. SA de Ahorro para fines Determinados c/ DNCI s/ Rec Directo?, del 10/11/12; ?Frávega c/DNCI -Disp 796/11?, del 8/8/13, ?KTL SA C/ DNCI DISP 287/12? del 5/9/13, entre otros). Y si bien el ejercicio de las potestades discrecionales significa libertad de opciones dentro del marco jurídico, a su vez implica el deber de fundar con mayor precisión la concurrencia de la conducta punible y la imposición de la adecuada sanción. Es necesaria entonces la existencia de un juicio de razonabilidad en el que primero se acredite la falta, se determinen sus circunstancias atenuantes y agravantes, se establezca que pena puede ser acorde a ella y luego su monto (cfr. Sala I de este Fuero, in re : Causa 11363/97 ?Klass, Ricardo y otros c/CPACF, del 18/12/03), y dentro de esa orbita se ha dicho que lo razonable es lo, opuesto a lo arbitrario y significa conforme a la razón, justo, moderado, prudente, todo lo cual puede ser resumido con arreglo a lo que dicte el sentido común (cfr. ?Reglas para la Interpretación Constitucional?, Segundo V. Linares Quintana, Pag. 122). Por lo demás y con particular referencia a la extensión y alcance económico de la multa impuesta, preciso es reconocer que la función judicial no puede reemplazar la acción de otros poderes, ni asumir sus responsabilidades o sustituirlos en las facultades que a ellos les conciernen y que precisamente en el ejercicio de la potestad sancionatoria ha de reconocerse al órgano competente un razonable marco de apreciación en la graduación de pena a imponer (conf. esta Sala, doctrina en las causas (Lamagna SRL tf 25088-I c/ DGI? del 10/4/08 y ?Obras Civiles SA TF 25088-I c/DGI?, del 16/4/08 y sus citas entre otras), debiendo en cada supuesto particular verificarse el regular ejercicio de tal prerrogativa (Causas de esta Sala ?Circulo de Inv. SA de Ahorro y para Fines Determ.? Y ?Fravega?, y cit.). Bajo tales premisas el agravio de falta de fundamento planteado por la recurrente, no puede ser admitido en razón de que se advierte que en la resolución recurrida, para determinar la cuantía de la multa, el Director Nacional de Comercio Interior hizo mención a la posición en mercado de la infractora, el informe de antecedentes y el criterio jurisprudencial según el cual las multas del derecho penal económico, no son puramente retributivas, sino sanciones ejemplificadoras e intimidatorias. Por lo expuesto, y habiendo dictaminado el Sr. Fiscal General (fs. 79/79 vta.) SE RESUELVE: confirmar la resolución N° 441/14 de la Dirección Nacional de Comercio Interior. Las costas se imponen a la actora conforme al principio objetivo de la derrota sentado por el art. 68, 1ª parte del CPCC). Teniendo en cuenta la naturaleza de la causa y la extensión, mérito y eficacia de la labor desarrollada, se fijan los honorarios de la representación y dirección letrada de la demandada en la suma de ? PESOS (\$) ?, en conjunto (arts. 6, 7, 8, 9, 37 y 38 del Arancel de Abogados y Procuradores). Se hace saber que, de corresponder, a los honorarios aquí establecidos se les deberá adicionar el Impuesto al Valor Agregado. Regístrese, notifíquese y devuélvase. JORGE ESTEBAN ARGENTO - CARLOS MANUEL GRECCO - SERGIO GUSTAVO FERNANDEZ 004436E