

Contrato De Ahorro Defensa Del Consumidor Sancion De Multa Contrato De Adhesion Trato Digno Incumplimiento Contractual

JURISPRUDENCIA

Contrato de ahorro. Defensa del consumidor. Sanción de multa.

Contrato de adhesión. Trato digno. Incumplimiento contractual Se confirma la multa impuesta a una empresa automotriz por la Secretaría de Defensa del Consumidor, en el marco de un contrato de consumo de un plan de ahorro para la adquisición de un automotor, al juzgarse que la sanción resultó una consecuencia legal del trato indigno y del incumplimiento del contrato de adhesión, y de lo pactado en el marco de una audiencia de conciliación celebrada en sede administrativa, con previsión en el artículo 46 de la ley 24.240.

Salta, 28 de octubre de 2016 Y VISTOS: Estos autos caratulados: ?DI GANGI, Dora del Milagro vs. VOLKSWAGEN S.A. s/Recurso de apelación directa?, Expte. N° 549.985/16 de esta Sala Tercera, y

CONSIDERANDO La Dra. Nelda Villada Valdez dijo: I) El Dr. Juan I. Gómez Naar, en su carácter de apoderado de Volkswagen S.A. de Ahorro Para Fines Determinados, interpone, a fs. 68/78, recurso de apelación directa en contra de la Resolución N° 3.743/15 de la Secretaría de Defensa del Consumidor, por la que se sanciona a su mandante con una multa de \$ 30.000, en virtud de una supuesta violación de lo dispuesto en los artículos 19 y 8 bis de la Ley 24.240. En el mismo escrito funda su objeción, sosteniendo que hubo una incorrecta valoración de los hechos y que la Resolución atacada carece de basamento respecto del monto de la sanción impuesta. Relata que la señora Di Gangi inició su reclamo administrativo aduciendo que su mandante habría incumplido sus obligaciones por no haber puesto a su disposición los haberes netos correspondientes al plan por ella suscripto, pidiendo la devolución del dinero pagado en concepto de cuotas durante la vigencia del contrato de ahorro, con más los intereses e indemnización por daños. Señala que, en el contrato de adhesión firmado por la actora, se dispone que ante la rescisión del plan de ahorro, el adherente tiene derecho al reintegro de los haberes netos una vez que ha finalizado el plan. Aclara que por ?haberes netos? no debe entenderse como ?todo lo abonado?, sino como los que resultan de un cálculo expresamente previsto en el contrato al que debe aplicarse una serie de deducciones y penalidades que también surgen de él y de las Resoluciones N° 8/82 y 26/04 de la IGJ que lo integran. Afirma que su mandante puso a disposición de la actora en todo momento, tales haberes netos, pero nunca fueron retirados, buscando la denunciante sacar provecho y enriquecerse sin causa. Aduce que, pese a ello, la Dirección decidió continuar con el trámite administrativo y dictar la resolución sancionatoria apelada. Considera que la multa es improcedente por no mediar incumplimiento alguno a la Ley de Defensa del Consumidor y que el objeto de la denuncia devino abstracto por haber arribado las partes a un nuevo acuerdo. En primer lugar, se agravia por la escasa fundamentación del organismo al momento de determinar la multa. Dice que de la Resolución en crisis no surge un análisis pormenorizado de los parámetros dispuestos en el artículo 49 de la Ley 24.240, sino que se limita a exponer cuál sería la posición que en el mercado ocupa su mandante. Asimismo, acota, se ha omitido indicar el beneficio que la empresa habría alcanzado, como así también exponer el grado de intencionalidad con el que actuó. Además, niega el apelante que su parte haya infringido el artículo 8 bis de la Ley 24.240. Expresa que ha informado en todo momento a la denunciante que debía enviar una notificación fehaciente a la empresa, a los fines del pago, pero que la actora decidió formalizar, en su lugar, un reclamo. Dice que no es cierto que su representada incumplió el acuerdo celebrado con la señora Di Gangi pues, ante la demora en la emisión del cheque, le ofreció una compensación de intereses a fin de evitar un incumplimiento. Además, señala que es absurdo atribuir a su mandante un trato indigno en virtud de la propuesta formulada, pues fue aceptada por la denunciante y avalada por el funcionario administrativo en el marco de la audiencia de conciliación. Asimismo, descarta el recurrente que su parte haya violentado lo prescripto por el artículo 19 de la ley específica, pues ha cumplido el contrato de adhesión con cuya copia contó la denunciante para poder informarse sobre sus alcances. Reitera que, si bien la demandante no ha remitido la notificación fehaciente a la que estaba obligada a fin de que la empresa identificara en forma clara el titular del plan y el domicilio de pago para que éste pudiera efectivizarse treinta días después, la empresa igualmente emitió el cheque, pero la actora no se apersonó a retirarlo. Finalmente, aduce que el monto de la multa resulta excesivo e injustificado y que lesiona el derecho constitucional de propiedad de su parte. Considera que no se han resguardado los principios, entre otros, del debido proceso adjetivo, la proporcionabilidad, la razonabilidad y la garantía de tutela judicial efectiva, debido a la ausencia de razón suficiente en la que se sustenta el monto de la sanción. A fs. 116/118, el Dr. Abel Dergam Nallar, en representación de la Provincia de Salta, indica que el acuerdo al que arribaron las partes en instancia judicial no exime a la firma denunciada del pago de la multa impuesta en sede administrativa. Por lo demás, dice que la Secretaría del Consumidor ha respetado de manera acabada el derecho de defensa del apelante. Expresa que el encuadre de la sanción está demarcado en la Resolución que se apela y que la merituación efectuada por la Administración sólo puede ser susceptible de revisión en supuestos de evidente arbitrariedad o irrazonabilidad. A fs. 120/121, se

expide el señor Fiscal de Cámara, pronunciándose por el rechazo del recurso interpuesto. II) La protección especial del consumidor en el derecho positivo argentino comienza en el año 1993 con la promulgación parcial de la Ley 24.240, publicada en el Boletín Oficial de la Nación el 15 de octubre de ese año. A partir de entonces, se instaura un régimen jurídico específicamente destinado a brindar tutela a los consumidores y usuarios, identificados como sujetos ?diferentes? por su posición común de subordinación y es la primera norma que toma la relación de consumo como un vínculo jurídico especial. Esta ley (y sus posteriores reformas), ?llenó un vacío existente en la legislación Argentina, pues otorga una mayor protección a la parte más débil en las relaciones comerciales -los consumidores- recomponiendo, con un sentido ético de justicia y de solidaridad social, el equilibrio que deben tener los vínculos entre comerciantes y usuarios, que se verían afectados ante las situaciones abusivas que se presentaban en la vida cotidiana? (CSJN, Fallos: 324:4349). Por su parte, la Constitución Nacional, con la Reforma de 1994, ha resguardado los derechos de los consumidores en el nuevo artículo 42. En torno a las previsiones de dicho precepto se ha entendido que: ?la defensa del consumidor se abre en dos campos: el de los derechos patrimoniales -la seguridad de no sufrir daño-; los intereses económicos; la libertad de elección; el trato equitativo y digno; la mayor protección cuando en la relación de consumo se constituya en la parte más débil; y el campo de los derechos personales: la protección de la salud y la seguridad de no sufrir menoscabo en aquella o en la vida. Por otra parte, el derecho a una información adecuada y veraz resguarda -como la seguridad- tanto los derechos patrimoniales como los personales, a la vida y a la salud? (confr. ?Constitución Nacional de la Nación Argentina, Comentada y Anotada?, por Gelli, María Angélica, Editorial La Ley, Bs. As, 4ta., edición, Tomo I, página 585/586). El sistema tuitivo de los consumidores o Estatuto del Consumidor, se encuentra integrado, además, por el Código Civil y Comercial de la Nación y todas ?las normas generales aplicables a las relaciones jurídicas? de consumo, en particular, la Ley 25.156 de Defensa de la Competencia y la Ley 22.802 de Lealtad Comercial (artículo 3 de la Ley de Defensa del Consumidor). Sintetizado de este modo el marco normativo y la opinión de la jurisprudencia, corresponde aclarar que en la presente causa no se encuentra controvertido que las partes estaban vinculadas mediante un contrato de adhesión. Dicho acuerdo es un convenio standard, predispuesto por condiciones generales a las que una de las partes tan sólo adhiere sin negociar. La Corte Suprema tiene dicho que esta circunstancia indica que debe darse al contrato que vincula a las partes, entre todos los sentidos posibles, la interpretación que favorezca al consumidor de conformidad con el artículo 42 de la Constitución Nacional y los artículos 3 y 37 de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor (Fallos: 330:3725; 324:677; 331:748). Además, no puede dejar de mencionarse que el contenido de la obligación asumida por la empresa frente al adherente se asienta sobre un deber de garantía contractual. Una vez sentado todo lo expuesto, corresponde adentrarnos en los concretos planteos defensivos articulados por la recurrente. III) La conducta expresamente cuestionada radica en que la empresa demandada habría incurrido en un trato indigno hacia la denunciante, e incumplido el acuerdo arribado en sede administrativa. En razón de ello, la Secretaría de Defensa del Consumidor, mediante la Resolución N° 3.743/15 agregada a fs. 42/55, impuso al recurrente la sanción de multa, graduada en la suma de \$ 30.000 (treinta mil pesos), por infracción a los artículos 8 bis y 19 de la ley 24.240. Además, condenó a la firma denunciada a publicar en el Diario El Tribuno de Salta, a su costa, una síntesis de los hechos que originaron la resolución sancionatoria, el tipo de infracción cometida y la pena pecuniaria aplicada, con sustento en lo establecido por el artículo 47, in fine, de la ley 24.240 (artículo 2° de la resolución en crisis). Los agravios del apelante se centran, concretamente, en que la sanción no está fundamentada, en que no se han configurado las infracciones a los artículos 8 bis y 19 de la Ley 24.240 y que el monto de la multa es exagerado y arbitrario. Liminarmente, debe recordarse que los jueces no están obligados a seguir a las partes en todas y cada una de las argumentaciones que pongan a consideración del Tribunal, sino tan sólo aquéllas que sean conducentes para decidir el caso y que basten para dar sustento a un pronunciamiento válido (cfr. CSJN, Fallos: 258:308, 262:222, 265:301, 272:225; 278:271; 291:390; 297:140; 301:970). La potestad del Poder Judicial para revisar los actos disciplinarios emanados de la administración comprende el control sobre la debida aplicación de las normas estatutarias, de manera que los hechos se configuren adecuadamente y que las sanciones se ajusten al texto legal (CSJN, Fallos: 259:266; 267:77, La Ley, 117-196; 126-429; 143-609, 26.913-5; 278:131; 306:1792). En efecto, ?el control a efectuarse en esta sede respecto de las sanciones administrativas impuestas por leyes especiales debe ser, esencial y primordialmente, el de legalidad y no de oportunidad mérito o conveniencia. Esto es, la revisión plena de las cuestiones de derecho, de hecho y de las mixtas, limitada a los supuestos en que los hechos no aparecen probados en el expediente o las determinaciones administrativas al respecto, sean arbitrarias o irrazonables, lo que obliga al Tribunal a confirmar las decisiones administrativas que no incurren en estas tachas, aunque él discrepe con el acierto o intensidad de ellas? (conf. Héctor Mairal, en su obra ?Control Judicial de la Administración Pública?, tomo II, pág. 664; CApel. CC. Salta, Sala V, t. XXXII, f° 845; id. Sala IV, t. XXXIV, f° 864). IV) A los fines de resolver el planteo revisor cabe referirnos primeramente a las normas que tipifican las infracciones materia de la sanción, lo que permitirá concluir si la resolución ha sido o no suficientemente motivada y analizar la alegada excesividad del monto de la multa. Dice el artículo 8 bis de la Ley 24.240: ?Trato digno. Prácticas abusivas. Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y

equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias...Cualquier excepción a lo señalado deberá ser autorizada por la autoridad de aplicación en razones de interés general debidamente fundadas. En los reclamos extrajudiciales de deudas, deberán abstenerse de utilizar cualquier medio que le otorgue la apariencia de reclamo judicial. Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el artículo 52 bis de la presente norma, sin perjuicio de otros resarcimientos que correspondieren al consumidor, siendo ambas penalidades extensivas solidariamente a quien actuare en nombre del proveedor? (artículo incorporado por artículo 6 de la Ley N° 26.361, B.O. 7/4/2008). Antes de considerar los hechos, es dable recordar que este derecho hace al reconocimiento de los consumidores como ciudadanos, tiene raigambre constitucional toda vez que el artículo 42 de la Constitución Nacional, reformulado en el año 1994 expresa ?Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a ... condiciones de trato equitativo y digno...?. Cuando hablamos de un trato digno nos referimos al derecho ?que tiene todo hombre a ser considerado como un fin en sí mismo? o también como ?el derecho que tiene todo hombre a ser respetado como tal, es decir como ser humano con todos los atributos de su humanidad? (Ekmekdejian, Miguel Ángel, ?El valor de la dignidad y la Teoría del Orden Jerárquico de los Derechos Individuales en Los valores en la Constitución Argentina?, Coord. Germán J. Bidart Campos, ed. Ediar. Bs. As. 1999). El artículo 42 de la Carta Magna al utilizar la expresión ?trato equitativo y digno?, se refiere a un aspecto social o externo, es decir al honor y el respeto que se le debe a la persona. La dignidad es un principio elemental y de carácter supraestatal. Santos Briz (?Los contratos civiles? Nuevas Perspectivas. Granada, Comares, 1992) sostiene que ?el derecho a la contratación, como el derecho privado en general, se basa en la dignidad y en la libertad de desenvolvimiento de la personalidad del individuo, lo cual no puede darse sin el reconocimiento de los derechos y libertades fundamentales?. Es indudable que la ley 24.240 no incluye todas las posibilidades de protección a los consumidores, pero al referirnos al tema del decoro en materia del derecho del consumidor, debemos reconocer que, como principio superior, el respeto a la dignidad aparece iluminando todo el cuerpo legal y en toda la relación de consumo. En el caso de autos, la conducta infractora proviene del sometimiento a la denunciante, a la necesidad de efectuar reiterados reclamos a fin de exigir el cumplimiento de la obligación contractual, lo que no fue desconocido por la contraria. En efecto, en primer lugar el trato indigno se configuró con la falta de atención en el número telefónico que aparece en la notificación recibida (fs. 4 vta.). Luego, una vez que las partes, el 29 de julio de 2014, arribaron a un acuerdo en sede administrativa (fs. 13), respecto de una propuesta inferior a la contractualmente pactada -ya que, sin aclararlo, la empresa no incluyó los intereses contemplados en el artículo 16 del contrato, lo que devino en un trato inequitativo frente a la necesidad e inexperiencia de la consumidora-, el convenio fue incumplido, conforme denuncia del 23 de octubre del mismo año, en tanto la clienta no recibió el llamado acordado para retirar el cheque ni tampoco fue atendida en los teléfonos de la empresa (fs. 17). Realizada una nueva audiencia (fs. 20), la firma denunciada efectúa una propuesta innovadora para ser cumplida el 26 de enero de 2015, la que fracasa, invocando la actora el mal trato recibido y alegando que la apelante le debe dinero desde el mes de abril de 2014 y ha incumplido los arreglos pactados, por lo que siente que ha perdido la confianza en la firma accionada. Realizada la imputación correspondiente, por la Secretaría de Defensa del Consumidor (22/23), Volkswagen efectúa un descargo aduciendo que, en todo momento le informó a la actora que, para poder percibir el pago de la suma ofrecida, debía enviar una notificación fehaciente a la empresa, a fin de que se identifique al titular del plan y el domicilio del pago, lo que, dice, la demandante eligió libremente no cumplir e iniciar el reclamo administrativo. Belén Japaze señala que la fórmula general del artículo 8 bis, impone al proveedor el deber de garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. El precepto sugiere la adopción de medidas de acción positiva por parte del proveedor. Atender al consumidor -dice la autora citada- implica recibirlo, escucharlo, informarlo, asesorarlo, aconsejarlo, advertirle sobre los riesgos, receptar sus reclamos, darle satisfacción. Todo ello, de conformidad a las concretas circunstancias del caso. Agrega que el trato digno supone respetar la esfera íntima del consumidor, sin invasión indebida o injusta; facilitar el acceso a los bienes y no restringirlo, respetar la libertad, la autodeterminación y los tiempos en que el consumidor desea manifestarse. Además, no debe aprovecharse de la ignorancia, ligereza o inexperiencia del consumidor, evitando situaciones que signifiquen ponerlo en situación de inseguridad (aut. cit., Manual de Derecho del Consumidor, Coordinador Dante Rusconi, Ed. Abeledo Perrot, Bs. As. 2009, pág. 302 y siguientes). En el sub judice, la demora en la atención, el incumplimiento en lo acordado, la falta de información sobre lo que realmente se pagaría, la segunda propuesta postergada hasta 2015, configuran claramente la infracción de la norma analizada, por parte de la apelante. A ello debe agregarse la pretensión, no pactada ante el organismo administrativo, de trasladar a la consumidora la carga de enviar a la firma una notificación fehaciente con los datos que la denunciada tiene, como condición necesaria para pagarle lo adeudado. De esta manera, la empresa ha abusado de su posición dominante, toda vez que es quien tiene un mayor conocimiento de las disposiciones regulatorias, los detalles y posibilidades de los planes ofrecidos y sobre todo la documentación obrante en su poder. En efecto, de la nota agregada a fs. 6 y de los cupones de pago que la empresa emite (fs. 7), surge que esta última conocía perfectamente el nombre

de la cliente, el plan que había suscripto, las cuotas pagadas, etc. Se evidencia entonces una falta de colaboración desde que en ningún momento la firma que pretendía introducir unilateral y extemporáneamente una nueva obligación a cargo de la señora Di Gangi, intentó buscar la forma de reemplazar la notificación exigida y solucionar el problema de la clienta. En consecuencia, la trasgresión a la obligación legal de trato digno que regula el artículo 8 bis de la Ley 24.240 y que debe subsistir a lo largo del vínculo de la relación de consumo, sí se encuentra configurada y es pasible de sanción. V) La multa objetada también fue enmarcada en lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley 24.240 que dice: "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, publicitados o convenidos." En el plano de la doctrina, respecto de la razonable interpretación que cabe realizar del artículo 19 de la Ley de Defensa del Consumidor, en punto a lo que debe entenderse por servicio, se ha afirmado que consiste en un hacer intangible, en una actividad y constituye la especie no material del género "bien". Y, en cuanto a la definición de contrato de prestación de servicios, se ha interpretado que: "...es aquel negocio jurídico que tiene como prestación característica o nuclear un hacer inmaterial, económicamente relevante en el mercado de consumo, que puede incluir obligaciones secundarias de dar por la creación o entrega de un bien material y que puede ser oneroso directa o indirectamente o gratuito. Con respecto al sujeto que contrata la prestación de un servicio, desde la legislación consumerista, es un usuario, y no un consumidor. Podríamos enmarcar al usuario como aquel que utiliza un servicio, como sujeto que carece de conocimiento para brindarse por sí mismo el servicio y que por lo tanto contrata la prestación a su favor. A partir de esto surge que lo que diferencia a ambos sujetos contratantes es el conocimiento, la tecnología, generándose la debilidad del usuario a partir de la "brecha informativa" que los separa. De esta manera se da la relación del experto y el profano, donde aquél aporta el know how y que se basa en la apariencia y la confianza" (Picasso, Vázquez Ferreira, "Ley de Defensa del Consumidor comentada y anotada", ed. La Ley, Tomo I, Buenos Aires 2009, pág. 224 y 225). Las previsiones del artículo 19 de la Ley 24.240 se encuentran regladas dentro del Capítulo V, "De la Prestación de los Servicios". Ahora bien, el contrato celebrado por las partes, es, en rigor, un contrato de consumo desde que la suscriptora del plan de ahorro procura la adquisición de un bien determinado y, por ende, se encuentra tutelada por la Ley de Defensa del Consumidor, conforme a lo dispuesto en su artículo 1. Mediante este negocio jurídico pueden procurarse productos o servicios, aunque, en el caso, lo que hubiera adquirido la consumidora, de no rescindir, era un producto. La modalidad de compra en cuotas o mediante un plan de pago para licitar el vehículo, no modifica esta realidad. En el Código Civil y Comercial la relación de consumo se encuentra definida en el artículo 1.092 y, el artículo 1.093, conceptualiza el contrato de consumo, sentando el artículo 1.094 que "las normas que regulan las relaciones de consumo deben ser aplicadas e interpretadas conforme con el principio de protección del consumidor y el de acceso al consumo sustentable". La conducta cuestionada, en este caso, consiste en que la empresa automotriz no ha cumplido en el debido plazo y forma, la restitución de los importes pagados por la actora y sus intereses, conforme a lo que surge del contrato de adhesión suscripto por la misma y a lo convenido ante la Secretaría de Defensa del Consumidor, lo que se desprende de la simple lectura de los antecedentes de autos. Pero tal actitud se enmarca en un incumplimiento de un acuerdo de conciliación y en el incumplimiento de cláusulas de un contrato de adhesión a un plan de ahorro para adquirir un automotor por lo que deviene incorrecto el encuadre legal efectuado en el artículo 19 de la Ley 24.240 por la Resolución apelada. Dicha conclusión no conmueve la justicia de la imputación de la multa de autos, que se encuentra plenamente justificada en la violación de lo prescripto en el artículo 8 bis de la Ley del Consumidor. De allí que, en orden a lo previsto en este último artículo mencionado, la sanción impuesta resulta una consecuencia legal del trato indigno y del incumplimiento del contrato de adhesión y de lo pactado en el marco de una audiencia de conciliación celebrada en sede administrativa, lo que tiene su antecedente en un incumplimiento contractual y encuentra expresa previsión en el artículo 46 de la ley nacional específica. Al respecto, se dijo que el incumplimiento a un acuerdo conciliatorio constituye una infracción independiente de los hechos anteriores o externos a ese acuerdo. Es esa sola infracción formal la que debe considerarse -conforme el artículo 46 de la ley 24.240- una violación a la ley, pasible de las sanciones establecidas en el artículo 47 (cf. CApel. CC. Salta, Sala IV, t. XXXIV, fº 285). VI) Por otra parte, siendo que la Ley de Defensa del Consumidor no requiere un elemento subjetivo para la aplicación de la sanción, bastando la constatación de una conducta objetiva, no resulta necesario acreditar que el infractor ha incurrido en dolo o culpa. Y ello por cuanto no se trata de una sanción de carácter penal, sino que tanto la ley nacional, como la ley provincial consumeril, facultan a la Autoridad de Aplicación a imponer sanciones, las que revisten carácter administrativo. La sola verificación de la infracción a la ley, faculta a la aplicación de la sanción, ello siempre y cuando se haya cumplido el procedimiento administrativo impuesto por la legislación, lo que en el caso de autos se encuentra debidamente cumplimentado (conf. CApel. CC. Salta, Sala III, t. 2013, fº 142/144). Tampoco puede desconocerse la posición que ocupa en el mercado la empresa prestataria del servicio, constituyendo una de las más importantes en nuestro medio. En lo que aquí interesa, la Secretaría del Consumidor, al imponer la multa, lo hizo en el marco de las competencias que expresamente le atribuye la Ley 24.240, Decreto reglamentario 1.798/94, Ley Nº 7.402 y demás legislación concordante. La suma sancionatoria

fijada en sede administrativa se considera razonable a la luz de la posición de la empresa en el mercado y preeminencia con relación al usuario, por lo que resulta adecuada al fin perseguido por las normas trasgredidas. Además de ello, adviértase que la actora ha rescindido el contrato en el año 2008 -abril de 2008, según afirma la denunciante a fs. 20 de estos autos-, conforme a la demanda de fs. 22/37 del Expte. N° 512.476/15, por lo que es dable inferir que, desde esa época la denunciante ha intentado percibir la devolución de las cuotas pagadas, lo que recién se ha concretado el 23 de marzo de 2016, casi ocho años después, conforme la constancia de fs. 212 del mencionado proceso. De allí que los agravios relativos a la determinación de la multa y su graduación carecen de sustento. Ello es así ya que de los considerandos de la Resolución atacada surge que la autoridad de aplicación tuvo en miras la posición relevante de la recurrente en el mercado local -circunstancia que enlaza la probable generalización del perjuicio denunciado-; la falta de profesionalismo de la empresa, que con una mínima diligencia podría haber satisfecho la legítima expectativa de la consumidora; el grado de especialidad esperable de este tipo de firmas, por lo que sus conductas no pueden ser apreciadas con los parámetros de un neófito; las prácticas abusivas y poco profesional que despliega la denunciada; el sometimiento a la clienta a incansables reclamaciones; el grado de intencionalidad y responsabilidad de la demandada; el nivel de reincidencia de la empresa, pues registra antecedentes en el Libro de Registro de Infractores de la Secretaría de Defensa del Consumidor; además del incumplimiento del acuerdo conciliatorio en sede administrativa. Asimismo, se adecua a los fines perseguidos por la norma ya que las sanciones tienen carácter punitivo y cumplen una función de advertencia para evitar que el infractor cometa otros daños similares de persistir en su conducta. (La Ley on line: AR/JUR/3286/2003). En relación a ello, debe considerarse que la apreciación de los hechos, la gravedad de la falta y la graduación de las sanciones pertenecen al ámbito de las facultadas discrecionales de la administración, en cuyo ejercicio ésta no debe ser sustituida por los jueces a quienes sólo les cabe revisarlas en caso de irrazonabilidad o arbitrariedad manifiestas (cfr. CSJN, Fallos, 303:1029; 304:1033; 306:1792, entre otros), lo que no se advierte en autos. No se percibe un exceso de los límites de razonabilidad exigibles en la valoración de los antecedentes fácticos y en la aplicación y confirmación de la consecuencia jurídica, atento a las previsiones y al objeto de la Ley 24.240 y su concordante a nivel local, Ley 7.402. Corresponde resaltar que el incumplimiento de los deberes contenidos en la Ley de fondo constituyen infracciones formales, en tanto que las sanciones en ella previstas se caracterizan por su carácter ejemplar y disuasivo, y tienden a equilibrar la relación de consumo. En suma, la doctrina de la arbitrariedad requiere para su procedencia que las resoluciones recurridas prescindan inequívocamente de la solución legal prevista para el caso o adolezcan de una manifiesta falta de fundamentación (CJS, Tomos 64:811 y sus citas; 71:547; 78:849, entre otros; 181:69/76), situaciones cuya concurrencia no ha sido demostrada en autos. VII) Recuérdesse, por otra parte, que la falta de intencionalidad de la prestataria en contra de su cliente y ausencia de lucro o beneficio de su parte, tampoco modifica la conclusión arribada; pues basta que la conducta de la firma encuadre en alguna de las prescripciones legales para que deba ser sancionada. En efecto, para la aplicación de la sanción, basta la constatación de una conducta objetiva. La sola verificación de la infracción a la ley faculta a la aplicación de la sanción, siempre y cuando se haya cumplido el procedimiento administrativo impuesto por la legislación, lo que en el caso de autos se encuentra debidamente cumplimentado. Cabe señalar que la resolución impugnada no adolece de vicio alguno desde que se encuentra suficientemente motivada, reuniendo los recaudos de validez del acto administrativo exigidos por la Ley de Procedimiento Administrativo de la Provincia de Salta. Por los fundamentos expuestos, voto el rechazo del recurso, sin que obste a ello ni vuelva abstracta la cuestión aquí discutida, el hecho de que en sede judicial, el 23 de marzo del año en curso, ello es, casi ocho años después de la rescisión del contrato, las partes hayan arribado a un nuevo acuerdo y la actora haya desistido del juicio sumarísimo. El Dr. Marcelo Ramón Domínguez dijo: Que adhiere al voto de la Dra. Nelda Villada Valdez. Por ello, LA SALA TERCERA DE LA CÁMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL Y COMERCIAL DE LA PROVINCIA DE SALTA, I) NO HACE LUGAR al recurso de apelación directa interpuesto, a fs. 68/78, por el Dr. Juan I. Gómez Naar, como apoderado de Volkswagen S.A. de Ahorro Para Fines Determinados contra la Resolución N° 3.743/15 de la Secretaría de Defensa del Consumidor. II) CÓPIESE, regístrese, notifíquese y REMÍTASE. Correlaciones: Volkswagen SA de Ahorro para fines determinados s/apelación (Ley Provincial N° 1480) - Sup. Trib. Just. Formosa - 22/02/2016 012279E