

## Defensa Del Consumidor Agencia De Turismo Aplicacion De Multa Omision De Informar Derecho De Revocacion Por Parte Del Consumidor

### JURISPRUDENCIA

Defensa del consumidor. Agencia de turismo. Aplicación de multa.

Omisión de informar derecho de revocación por parte del consumidor      Se mantiene la multa impuesta a la actora por parte del Director Nacional de Comercio Interior por no haber informado por escrito al denunciante, en forma clara y notoria, respecto de la facultad de revocación del contrato que poseen los consumidores.      Buenos Aires, 22 de febrero de 2016.-      Y VISTOS;

CONSIDERANDO:      I. Que por disposición n° 225, del 11 de agosto de 2014, dictada en el marco de las actuaciones administrativas n° S01: 0441917/2011 del registro del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas (fs. 65/74), el Director Nacional de Comercio Interior (DNCI) dispuso:      1. Aplicar a la firma Emprendimientos Turísticos Vacanses S.A. la sanción contemplada en el artículo 47, inciso b), de la ley 24.240 de defensa del consumidor (LDC), consistente en la multa de pesos cuarenta mil (\$ 40.000), por haber incurrido en infracción a los artículos 32 y 34 de la ley citada (no informó por escrito al denunciante, en forma clara y notoria, respecto de la facultad de revocación del contrato que poseen los consumidores).      2. Intimar a la firma sancionada para que en el plazo de diez (10) días hábiles de notificada proceda a resarcir al denunciante, señor Oscar S. Suarez (D.N.I. n° ...), por el daño directo causado abonándole el equivalente a cuatro (4) canastas básicas y media total para el ?Hogar 3?, que publica el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC) para el período en que se efectúe el pago, debiendo acreditar tal extremo en la causa.      3. Ordenar la publicación de la parte dispositiva de dicha resolución, de conformidad con el artículo 47 de la ley 24.240.

II. Que para así resolver, la autoridad de aplicación sostuvo que:      1. La firma Emprendimientos Turísticos Vacanses S.A. omitió instrumentar en el contrato que suscribió con el denunciante lo referido a la facultad de revocación que posee el consumidor en este tipo de venta en especial (plan vacacional para estadías en un complejo turístico de dicha empresa en la ciudad de Pinamar), de manera que el contrato fue instrumentado sin las precisiones establecidas en los artículos 32 y 34 de la ley 24.240.      2. Si bien el denunciante ejerció en tiempo y forma su derecho de revocación de la aceptación del contrato (como surge de los documentos obrantes a fs. 5), la firma sumariada no hizo efectiva dicha revocación, ya que continuó debitando las cuotas del plan correspondientes al valor económico de la operación comercial en cuestión.      III. Que la recurrente se queja de la disposición impugnada, con sustento en que:      1. El denunciante ejerció el derecho de revocación establecido en el artículo 34 de la ley 24.240, al día siguiente de la firma voluntaria del contrato de ?uso de la propiedad vacacional?; dicha circunstancia permite la presunción de que el consumidor se encontraba suficientemente informado de sus derechos.      2. La cláusula 12ª del contrato establecía expresamente la posibilidad de presentar reclamos ante los organismos públicos de defensa del consumidor en los términos de la ley 24.240; de ahí que el consumidor tenía conocimiento del derecho de revocación del contrato.      3. Ella aceptó la rescisión del contrato y el cese en los débitos de las cuotas y ofreció en compensación al denunciante el uso de lo que había adquirido voluntariamente; por ende, su conducta no ha producido daño alguno al consumidor, máxime si se tiene en cuenta que la rescisión del contrato se pudo efectivizar.      4. Subsidiariamente, el quantum de la sanción es excesivo y desproporcionado frente a los antecedentes fácticos y la falta de perjuicios y riesgos para el denunciante y/o terceros; asimismo, no se vio beneficiada por la infracción y tampoco se verificó una conducta reincidente.      V. Que el señor fiscal general dictaminó en favor de la competencia territorial del tribunal y la admisibilidad del recurso (fs. 96).      Se dio traslado del recurso directo y la demandada contestó los agravios (fs. 103/117).      VI. Que las presentes actuaciones se iniciaron el 1 de noviembre de 2011, ante la Dirección de Industria y Comercio de la Provincia de Corrientes, con la denuncia presentada por el señor Oscar S. Suarez.      El denunciante relató que junto a su esposa habían asistido a una reunión en la sede de la empresa Emprendimientos Turísticos Vacanses S.A., sita en la ciudad de Corrientes, Provincia de Corrientes, a la cual fueron invitados con la finalidad de recibir información sobre un plan vacacional en los complejos que dicha empresa tiene en la Argentina; luego de una extensa charla con representantes de la empresa, procedieron a la contratación de un plan vacacional para estadías en el complejo turístico de Pinamar, Provincia de Buenos Aires, que consistía en el uso vacacional de cinco (5) semanas durante cinco (5) años, abonando por el servicio el valor de \$ 4.900, pagaderos en dieciocho (18) cuotas con tarjeta VISA; encontrándose en su hogar realizaron una minuciosa lectura del contrato y pudieron constatar que algunas de sus cláusulas no coincidían con aquello que se les había dicho en la empresa, por ende, de inmediato enviaron una carta documento a la firma co contratante y le solicitaron la revocación de la aceptación del contrato suscripto el día 13 de octubre de 2011; no habiendo recibido ninguna respuesta por parte de la empresa, se vieron obligados a formular la denuncia ante el organismo local de defensa del consumidor (ver fs. 1 y documentos a fs. 2/7).      El 27 de octubre de 2011, el expediente administrativo n° 112-26-10-000454/11, caratulado ?Dirección de Industria y Comercio Reclamo de Oscar Salustiano Suarez c/ Emprendimientos

Turísticos Vacanses S.A.? fue remitido a la Subsecretaría de Defensa del Consumidor de la Capital Federal, para que proceda al trámite legal de la denuncia (fs. 8). El organismo nacional de control citó a las partes a una audiencia de conciliación y ésta se celebró el 29 de noviembre de 2011. La firma denunciada ofreció al consumidor rescindir el contrato desde esa fecha, sin cargo alguno y, asimismo, se comprometió a cesar en los débitos de las cuotas correspondientes y a compensarlo con el derecho a uso del complejo turístico durante cinco (5) años, una semana por año a partir de la aceptación de la propuesta (fs. 9). El denunciante aceptó el ofrecimiento a excepción de las cinco (5) semanas sin cargo en el complejo Vacanses de la ciudad de Pinamar, por cuestiones de salud (fs. 30). Posteriormente, mediante la nota de fecha 25 de enero de 2012, el denunciante hizo saber al organismo nacional de aplicación el incumplimiento por parte de la empresa de los ofrecimientos acordados en la audiencia de conciliación, toda vez que no había cesado en los débitos de las cuotas y, además, agregó un débito de \$ 96, que no correspondía (ver fs. 34/35). De la nueva denuncia se dio vista a la firma Emprendimientos Turísticos Vacanses S.A. (fs. 27). En su presentación la empresa manifestó que la operación realizada por el señor Suarez con la tarjeta de crédito Visa se encontraba autorizada y ordenada, por lo que seguirá debitando las cuotas correspondientes a dicha operación comercial hasta completar la suma total (\$ 4.900), y, aclaró que había ofrecido en compensación al denunciante el uso del plan vacacional de cinco (5) semanas de estadía (una por cada año) en los complejos Pinamar Dorado, Centro, Golf o Torre, máximo para seis (6) pasajeros, para ser utilizado en el período abril a octubre, excluyendo Semana Santa, vacaciones de invierno y feriados largos (fs. 39/40). El denunciante, no conforme con la respuesta de la empresa reiteró su denuncia por el incumplimiento de lo oportunamente acordado en la audiencia de conciliación (fs. 43). No siendo posible un acuerdo entre el denunciante y denunciado, la autoridad nacional de aplicación tuvo por agotada la instancia conciliatoria y las actuaciones se pasaron a resolver (fs. 52). A la firma Emprendimientos Turísticos Vacanses S.A. se imputó la presunta infracción a los artículos 32 y 34 de la ley 24.240, toda vez que de los documentos obrantes a fs. 2/4 no surgía la información que el vendedor debía incluir por escrito, en forma clara y notoria, respecto de la facultad de revocación que tiene el consumidor para este tipo de venta especial; asimismo, la infracción se encontraría configurada a pesar de que el denunciante habría ejercido en tiempo y forma su derecho de revocación de la aceptación del servicio en cuestión (fs. 5), toda vez que la denunciada no habría hecho efectiva la revocación del contrato; y otorgó a la firma imputada el plazo de cinco (5) días hábiles para formular su descargo y ofrecer prueba (fs. 53). La firma presentó en tiempo y forma su descargo (ver fs. 56/ 60 y su proveído a fs. 61). La DNCI, teniendo a la vista el informe de antecedentes (fs. 62) y el dictamen jurídico previo (fs. 63), dictó la disposición n° 225/2014, que aplicó la sanción apelada.

VII. Que el artículo 32 de la ley 24.240 determina: ?Venta domiciliaria. Es la oferta o propuesta de venta de un bien o prestación de un servicio efectuada al consumidor fuera del establecimiento del proveedor. También se entenderá comprendida dentro de la venta domiciliaria o directa aquella contratación que resulte de una convocatoria al consumidor o usuario al establecimiento del proveedor o a otro sitio, cuando el objetivo de dicha convocatoria sea total o parcialmente distinto al de la contratación, o se trate de un premio u obsequio. El contrato deberá ser instrumentado por escrito y con las precisiones establecidas en los artículos 10 y 34 de la presente ley. Lo dispuesto precedentemente no es aplicable a la compraventa de bienes perecederos recibidos por el consumidor y abonados al contado. El artículo 34 de la ley establece: ?Revocación de aceptación. En los casos previstos en los artículos 32 y 33 de la presente ley, el consumidor tiene derecho a revocar la aceptación durante el plazo de diez (10) días corridos contados a partir de la fecha en que se entregue el bien o se celebre el contrato, lo último que ocurra, sin responsabilidad alguna. Esta facultad no puede ser dispensada ni renunciada. El vendedor debe informar por escrito al consumidor de esta facultad de revocación en todo documento que con motivo de venta le sea presentado al consumidor. Tal información debe ser incluida en forma clara y notoria. El consumidor debe poner el bien a disposición del vendedor y los gastos de devolución son por cuenta de éste último?.

VIII. Que los agravios de la firma recurrente no pueden ser acogidos, habida cuenta de que: 1. El contenido de los artículos 32 y 34 de la ley 24.240 es claro cuando exige las especificaciones en el contrato respecto del derecho de revocación de la aceptación de la propuesta y dichos preceptos no admiten ningún tipo de excepción. De ahí que la necesidad de cumplir las pautas que fijan las normas aplicables no se suple por el hecho de que el consumidor haya podido revocar el contrato al día siguiente de haberlo suscripto, ni tampoco por el contenido de la cláusula 12 del contrato, toda vez que ésta sólo menciona el derecho del consumidor a realizar reclamos ante la autoridad de aplicación, pero no especifica ?por escrito?, ?en forma clara y notoria? los derechos que reconoce la ley 24.240 a los consumidores. 2. La sola verificación de la omisión de la conducta impuesta -según una apreciación objetiva- es motivo suficiente para hacer nacer la responsabilidad por la violación de las normas invocadas en la causa y tampoco se requiere un daño concreto (esta sala, causas ?Volkswagen Argentina S.A. c/ DNCI - Disp.795/10?, ?Toot S.A. c/ DNCI - Disp. 135/11?, ?INC S.A. c/ DNCI - Disp. 535/10?, ?Falabella S.A. c/ DNCI - Disp. 456/10?, ?Banco Macro S.A. c/ D.N.C.I. - Disp. 219/11?, ?Telecentro S.A. y otro c/ DNCI - Disp. 252/10? y ?Fen Group S.A. c/ DNCI - Disp.115/13? y ?Casanuova S.A. c/ DNCI?, entre otros, pronunciamientos del 21 de agosto, del 25 de octubre, del 8 de noviembre y del 6 de diciembre de 2012, del 19 de marzo de 2013, del 20 de mayo y del 9 de septiembre de 2014 y del 20 de agosto de 2015,

respectivamente). 3. La determinación del quantum de la sanción pertenece al ámbito de las facultades discrecionales de la autoridad administrativa y sólo es revisable por los jueces en supuestos de ilegitimidad manifiesta (esta sala, causas ?American Apparel Argentina S.A. c/ DNCI -Disp.777/11 (Expte. S01:53678/10) y ?Collins Automotores S.A?, ya citado, entre otras, pronunciamientos del 4 de julio de 2013 y del 21 de abril de 2015, respectivamente). En el caso, el importe fijado por la administración no resulta manifiestamente desproporcionado dentro de la escala prevista a los efectos de graduarla, entre el mínimo y el máximo que establece el art. 47, inciso b), de la ley 24.240. Ciertamente, la DNCI ponderó diversas circunstancias particulares a los efectos de graduar la multa. Examinó, entre otros aspectos, la actividad desarrollada por la firma imputada, la posición que ella ocupa en el mercado, los perjuicios resultantes de la infracción para el consumidor, los intereses comprometidos, el desmedro potencial de los derechos de los consumidores derivado de la generalización de este tipo de conductas, el carácter ejemplar y disuasivo de la sanción y el informe de antecedentes glosado en la causa. En particular, la falta de antecedentes es un elemento más a ponderar entre los que contempla el art. 49 de la ley citada. Por todo lo expuesto, el tribunal RESUELVE: Confirmar la resolución apelada. Con costas (art. 68, primer párrafo, del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación). IX. Que en función de la naturaleza del proceso, su monto -para el que cabe estar a la suma que, en concepto de multa, fue objeto de cuestionamiento ante este tribunal-, el mérito, la calidad y la extensión de la labor desarrollada a la luz del resultado obtenido, SE ESTABLECEN en la suma de pesos cinco mil ochocientos cincuenta (\$ 5.850) los honorarios a favor del Dr. Nicolás Olivari por las tareas cumplidas ejerciendo la representación procesal y dirección letrada del demandado durante la sustanciación del presente recurso, emolumentos a cargo de la parte actora (arts. 6, 7, 9, 19, 37, 38 y demás concordantes de la ley de arancel de abogados y procuradores). ASI TAMBIEN SE RESUELVE. Regístrese, notifíquese y devuélvase. El Dr. Carlos M. Grecco integra esta sala, en términos de la acordada n° 16/11 de esta cámara. FDO: DRA. CLARA M. DO PICO, DR. CARLOS M. GRECCO. DR. RODOLFO E. FACIO, JUECES DE CAMARA FDO: DR. HERNAN E. GERDING, SECRETARIO DE CAMARA

007061E