

Defensa Del Consumidor Incumplimiento Contractual Oferta Telefonía Celular Deber De Informacion Multa Infraccion Administrativa

JURISPRUDENCIA

Defensa del consumidor. Incumplimiento contractual. Oferta.

Telefonía celular. Deber de información. Multa. Infracción administrativa Se confirma la multa impuesta por la Dirección Nacional de Comercio Interior a la empresa de telefonía demandada, en virtud de haber omitido entregar en tiempo y forma un teléfono celular adquirido por la actora, pues reconocida la infracción, la graduación de la multa es facultad del órgano administrativo, salvo manifiesta arbitrariedad. Buenos Aires, 22 de diciembre de 2015 VISTO Y CONSIDERANDO: 1º) Que, mediante disposición 186/15, el Director Nacional de Comercio Interior impuso a Telecom Personal S.A. una multa de pesos ... (\$...), por infracción a los artículos 7º y 19 de la ley 24.240, y al artículo 10, inciso c, del decreto Nº 1798/94, por incumplimiento de la oferta, del plazo y de las condiciones de entrega convenidas por la compra de un celular. Intimó, por otro lado, a resarcir al consumidor denunciante por el daño directo causado, conforme al artículo 40 bis de la citada ley, abonándole el equivalente a una canasta básica total para el hogar 3 y a publicar la sanción (fs. 48/57). Para resolver como lo hizo, remarcó que el señor Gustavo Dos Santos Gonzáles había comprado en julio de 2012 un celular por vía telefónica y abonó dos veces todas las cuotas pactadas por la compra, pese a lo cual la denunciada no realizó la entrega del aparato en tiempo y forma, ni tampoco reembolsó las sumas debitadas en forma indebida (v. documental acompañada a fs. 2/14) Destacó también que, pudiendo hacerlo, la encartada no presentó descargo ni pruebas que desvirtúen los elementos colectados por la instrucción y tampoco negó los hechos denunciados por el usuario. Hizo énfasis en que consistía en una infracción formal y, en definitiva, tuvo por acreditada la lesión al bien jurídico protegido por las normas enunciadas. Para graduar la multa, tuvo en cuenta los montos fijados por la ley, las características del servicio, el grado de responsabilidad de la firma, los intereses comprometidos, el carácter disuasivo de la multa, el informe de antecedentes, y que no sólo se trataba de condenar al que viola la ley, sino de proteger el derecho concreto de los usuarios. Ordenó, por último, la publicación de la sanción e indemnizar el daño directo ocasionado al usuario, el que tuvo por probado en la medida en que el denunciante debió abonar dos veces el precio de un celular (ver fs. 6/14), que nunca fue entregado. 2º) Que, contra dicha disposición Telecom Personal S.A. interpuso y fundó recurso de apelación (fs. 60/69vta.). Manifiesta, por un lado, la inconstitucionalidad del artículo 45 de la ley 24.240 en cuanto exige el depósito de la multa a la orden de la autoridad que la dispuso como requisito de admisibilidad del recurso directo, siendo el tratamiento de ésta exclusivo del Poder Judicial. Con relación a la sanción, la recurrente admite los hechos denunciados y únicamente considera que la multa impuesta es excesiva. Aclara que en la instancia conciliatoria ofreció a los denunciados la entrega de un equipo Samsung Galaxy Ace con un valor de mercado de \$... y la bonificación de cuatro abonos por un total de \$..., propuesta que no fue admitida por los usuarios, y considera que este hecho no fue valorado ya que ofreció el doble del valor de la suma comprometida en el proceso. Por otro lado, cuestiona las normas legales tomadas en cuenta para aplicar la multa (art. 49 de la ley 24.240). 3º) Que, a fs. 78, se concedió la apelación y, a fs.80/88vta., la demandada contestó el traslado de los agravios. Finalmente, a fs. 129/vta., se pronunció el señor Fiscal General subrogante y aconsejó admitir formalmente el recurso. 4º) Que, este tribunal resulta temporalmente competente para entender en las actuaciones (arg. art. 76 de la ley 26.993. confr. esta Sala, in re 50798/2014/CA1 ?Fiat Auto Argentina SA c/ DNCI s/ Defensa del Consumidor- Ley 24240- Art. 45?, sent. del 03/02/15) por lo que cabe ingresar, sin más, al análisis de las cuestiones planteadas. 5º) Que, ante todo, considerando la fecha en que tuvo lugar el hecho investigado (julio de 2011), y que la propia autoridad de apelación concedió el recurso, deviene insustancial tratar del planteo de inconstitucionalidad del pago previo de la multa, establecido por la ley 26.993 (B.O. 19/09/14). 6º) Que, cabe recordar que las leyes 24.240 y 22.802, junto con las normas complementarias dictadas al efecto -entre ellas el decreto 1798/94- conforman un plexo normativo a través del cual el Estado busca direccionar el actuar de los agentes económicos, con el propósito de tutelar los derechos de los usuarios y consumidores; recomponiendo el equilibrio que debe existir en todos los vínculos entre comerciantes y consumidores o usuarios -afectados por las situaciones abusivas que se presentan en la vida cotidiana-, así como la relación entre los mismos comerciantes, que compiten entre sí (confr. Sala II, in re ?Sud Inversiones y Análisis S.A. c/D.N.C.I. - Disp. 285/12?, sent. del 10/10/13). 7º) Que, habiéndose reconocido la comisión de la infracción, solo resta aclarar que la graduación de las sanciones es atribución primaria de la autoridad administrativa, principio que sólo cede ante una manifiesta arbitrariedad (confr. Sala V, in re ?Musso, Walter c/ Prefectura Naval Argentina?, sent. del 27/05/97). En ese marco, toda vez que la multa de \$... se encuentra dentro de la escala prevista por el artículo 47 de la ley 24.240; que guarda proporción con la falta cometida y el perjuicio ocasionado, como así también progresividad con las sanciones registradas al momento de dictarse la disposición apelada (v. informe de antecedentes glosado a fs.

40); y que las conductas que dieron origen a la denuncia son graves y fueron reconocidas por la encartada, se concluye en que la multa debe ser confirmada. 8º) Que, por ello, se confirma la disposición 186/15 en todos sus términos. Las costas se imponen a la vencida (art. 68, CPCCN). 9º) Que, de conformidad con los artículos 6º, 7º, 9º, 19 -por analogía con lo dispuesto en los artículos 37 y 38- y concordantes de la ley 21.839; y habida cuenta de la naturaleza del juicio, la importancia de la cuestión debatida, su monto y la entidad de la labor desarrollada ante esta instancia originaria, REGULANSE en las sumas de PESOS ... (\$...) y de PESOS ... (\$...), respectivamente, los emolumentos de los doctores Marisa L. Gil y Nicolás Olivari, quienes actuaron a favor de la dirección letrada y representación de la parte demandada. A su vez, en atención al convenio de honorarios dispuesto en la resolución 650/15 del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, denunciado a fs. 123/124, se redistribuirá el monto de los honorarios fijados a favor de los letrados de la demandada de la siguiente manera (Art. 17): Las sumas de pesos ... (\$...) y de pesos ... (\$...) corresponden a los doctores Gil y Olivari, respectivamente, profesionales que intervinieron por la parte demandada, los que deberán ser depositados a la cuenta que deberá abrirse a la orden de esta Sala y como correspondientes a estos autos en el Banco Nación Argentina. Por último, se aclara que las retribuciones que anteceden no incluyen el impuesto al valor agregado, monto que -en su caso- deberá ser adicionado conforme a la situación de los profesionales frente al citado tributo. Por ello, y de conformidad con lo dictaminado por el señor Fiscal General Subrogante, SE RESUELVE: 1) Confirmar la disposición 186/15, con costas a la vencida (art. 68, CPCCN). 2) Regular los honorarios de la representación y dirección letrada de las partes del modo que surge en el considerando 9º de la presente. Regístrese, notifíquese -al señor Fiscal General subrogante en su público despacho- y devuélvase. JORGE EDUARDO MORAN MARCELO DANIEL DUFFY ROGELIO W. VINCENTI

Correlaciones: Ley 24240 - BO: 15/10/1993 Decreto 1798/1994 - BO: 18/10/1994 ?Fiat Auto SA de ahorro para fines determinados c/DNCI s/lealtad comercial - ley 22802 - art. 22?- Cám. Nac. Cont. Adm. Fed. - Sala IV - 03/07/2014 D'Archivo, María E.: ?Análisis de la relación de consumo... una relación de mercado, una relación humana. Comentario a fallo? - ERREPAR - CJ - Boletín 71 - marzo/2013 - pág. 47 005389E