

Defensa Del Consumidor Incumplimiento De Acuerdo Conciliatorio Sancion Administrativa Multa

DOMINGO, 10 DE ENERO DE 2021

JURISPRUDENCIA

Defensa del consumidor. Incumplimiento de acuerdo conciliatorio. Sanción administrativa. Multa La Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor de la Ciudad de Buenos Aires impuso una multa a la empresa actora en virtud de haber incumplido con el acuerdo conciliatorio arribado en la instancia administrativa. En efecto, la multada se había comprometido a conceder la baja de la tarjeta de titularidad del denunciante con saldo cero. Sin embargo, el consumidor recibió posteriormente una intimación por la misma deuda.

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a los cuatro días del mes de agosto de dos mil dieciséis, se reúnen en Acuerdo los Señores Jueces de la Sala III de la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para conocer en el recurso interpuesto a fs. 1 por GE Compañía Financiera S.A., contra la Disposición N° 0040-DGDyPC-2011, del 26 de enero de 2011, dictada por el Sr. Director General de Defensa y Protección del Consumidor de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en el expediente administrativo N° 809667/2010. Practicado el sorteo pertinente, resulta que debe observarse el siguiente orden: Dr. Rugo R. Zuleta, Dr. Esteban Centanaro y Dra. Gabriela Seijas. Los magistrados resuelven plantear y votar la siguiente cuestión: ¿se ajusta a derecho la disposición apelada? A la cuestión planteada, el Dr. Rugo R. Zuleta dijo: 1. De las constancias de la causa surge que, el 14/0712008, el Sr. Sergio Durán denunció ante la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor a la empresa GE Compañía Financiera S.A., que le proveía su tarjeta de crédito Master Card, puesto que consideraba que ésta le estaba cobrando ciertas cuotas de una compra realizada en el local "Falabella" que él ya había pagado (v. fs. 2/6 del expediente administrativo). El 23 de octubre de 2008, el denunciante y la empresa arribaron a un acuerdo conciliatorio, en los siguientes términos: la empresa denunciada, sin reconocimiento de hechos ni derechos, se comprometió a conceder "la baja de la tarjeta de titularidad del denunciante manifestando que la misma se encuentra con saldo cero al día de la fecha" (v. fs. 33 del expediente administrativo). El 21 de noviembre de 2008, el denunciante informó ante la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor que la empresa no había cumplido el acuerdo conciliatorio "ya que, luego de su celebración, recibió de parte de la empresa una intimación de pago de la deuda que había sido objeto del acuerdo (que luce en copia a fs. 37 del expediente administrativo). Ante esta situación, la empresa negó haber incumplido el acuerdo y, para respaldar sus dichos, acompañó una copia de la constancia del Libre Deuda del denunciante, que daba cuenta de que su tarjeta de crédito Mastercard GE Money había sido dada de baja y de que su saldo estaba en cero (v. fs. 44 del expediente administrativo). No obstante, el denunciante manifestó, a fs. 51/58 del expediente administrativo, que en el mes de enero de 2009 la empresa había informado a la firma Veraz que él se encontraba atrasado en el pago de cuotas y que tenía deudas pendientes con la empresa, 10 cual generó que Veraz 10 clasificara en estado "3" (correspondiente al estado de "riesgo medio", tal como luce a fs. 56). Sostuvo que tal situación le impidió acceder a los créditos que necesitaba para comprar una casa y obtener una tarjeta de crédito acorde con sus ingresos. En este marco, mediante la disposición administrativa N° 0040-DGDyPC- 2011 (que obra a fs. 66/67 del expediente administrativo 80966/2010 acompañado), la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor impuso a la actora una multa de cien mil pesos (\$ 100.000), puesto que consideró que había infringido 10 dispuesto en el artículo 46 de la Ley N° 24.240 (que establece que el incumplimiento de los acuerdos conciliatorios implica una violación a la ley y que, en tal caso, el infractor será pasible de ser sancionado de acuerdo con lo establecido en la ley), y la obligó a publicar la disposición condenatoria en el diario La Nación, conforme 10 dispuesto en el artículo 18 del Anexo 1 del decreto 17-GCBA -03. 11. A fs. 1/10, GE Compañía Financiera S.A., que posteriormente cambió su denominación social por "Cordial Cía. Financiera S.A." -v. fs. 87- (en adelante, "la actora"), interpone recurso directo contra la disposición administrativa N° 0040- DGDyPC-2011, solicitando, principalmente, la revocación de dicho acto administrativo y, subsidiariamente, una reducción de las sanciones que le habían sido impuestas, basándose en las siguientes consideraciones. En primer lugar, sostiene que la carta de intimación que había recibido el denunciante supuestamente después de la celebración del acuerdo había sido enviada por la empresa antes de la celebración del acuerdo conciliatorio. Detalla que tal intimación no había sido especialmente dirigida al denunciante, sino que se trataba de una carta "tipo" que la empresa había enviado a un gran número de titulares de tarjetas que se encontraban en mora en el pago de sus deudas (tal como se encontraba el denunciante antes de la celebración del acuerdo), por lo que no le había resultado posible evitar que el denunciante la recibiera. En segundo lugar, argumenta que el hecho de que la denunciante haya figurado como deudora en los informes de Veraz no implica que la empresa haya incumplido el acuerdo conciliatorio, por dos motivos. Por un lado, explica que la empresa no suministra datos a entidades que se dedican a la provisión de información, como

Veraz. Manifiesta que tales entidades de provisión de información elaboran sus informes a partir de la información pública que provee el BCRA, que, en parte, está compuesta por la información que las empresas financieras sujetas al control del BCRA, como la actora, están obligadas a brindarle mensualmente. Agrega que el BCRA suele demorar algunos meses en actualizar su base de datos, y entiende que ello explicaría por qué el denunciante aún seguía figurando como deudor en Veraz después de la celebración del acuerdo conciliatorio. Concluye que el hecho de que el BCRA demore en la actualización de su base de datos no es una falla atribuible a la empresa. Por otro lado, argumenta que el acuerdo conciliatorio celebrado con el denunciante tan sólo establecía que la empresa debía dar de baja la tarjeta de crédito del denunciante, con saldo cero. En este sentido, agrega que de dicho acuerdo no surgía que la empresa se comprometía a modificar la historia crediticia del denunciante ni a modificar los datos sobre éste que debía remitir a otras entidades. Por lo tanto, concluye que la empresa no violó lo pactado en el acuerdo conciliatorio. En tercer lugar, sostiene que el denunciante no probó que el hecho de haber figurado en el Veraz 10 haya marginado de toda posibilidad de acceder a un crédito, ni probó que no hubiera podido acceder a un crédito para comprar una vivienda. En cuarto lugar, argumenta que, al dictarse la disposición recurrida, se violó su derecho de defensa, puesto que la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor se basó meramente en las afirmaciones del denunciante para determinar que la empresa incumplió el acuerdo conciliatorio, en lugar de analizar robustamente la cuestión, buscando conocer la verdad material y objetiva. En quinto lugar, sostiene que la disposición recurrida no cumplía con el requisito de motivación, puesto que ignoraba ciertos antecedentes de hecho y de derecho relevantes para la cuestión, por lo que entiende que debería declararse su nulidad. En sexto lugar, manifiesta que la multa impuesta a través de la disposición recurrida resulta desproporcionada con respecto a la infracción imputada y al hecho de que la denunciante no había probado haber sufrido perjuicio alguno. En este sentido, sostiene que la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor no ponderó adecuadamente el hecho de que la empresa no era reincidente. Entiende que, por lo tanto, debe declararse la nulidad de la disposición recurrida. En séptimo lugar, solicitó, subsidiariamente, que se reduzca considerablemente el monto de la sanción, de modo tal que ésta guarde una adecuada proporción con la entidad de la infracción imputada. 111. A fs. 47/51, contestó los agravios el GCBA. Solicitó que se desestimen los agravios formulados por la parte actora, en todas sus partes, con costas, por los siguientes motivos. En primer lugar, sostuvo que, en el marco del proceso administrativo, no se violó el derecho de defensa de la empresa, puesto que ésta había sido notificada fehacientemente de lo actuado en el expediente administrativo, había sido intimada para acompañar prueba documental y se había fijado una audiencia con el propósito de llegar a un acuerdo que interese a ambas partes. En segundo lugar, argumenta que la disposición recurrida estaba debidamente motivada, puesto que expresaba precisa y fundadamente las razones que justificaban la sanción impuesta. Agrega que, por tratarse de una "infracción formal" (v. fs. 49 vta.), su sola constatación daba lugar a la sanción (independientemente de que se cause un daño). En tercer lugar, manifiesta que la multa impuesta no era desproporcionada, puesto que era consistente con la posición que ocupa y los beneficios que obtiene la actora en el mercado. IV. A fs. 70/71, presentó su dictamen el Fiscal ante la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad de Buenos Aires. v. A fs. 90, pasaron los autos al acuerdo de sala, previo sorteo, a fin de dictar sentencia. VI. Analizaré, a continuación, si debe revocarse la Disposición 0040- DGDyPC-2011. Contestaré negativamente y, en consecuencia, sostendré que corresponde confirmar dicha disposición en todo cuanto dispone. En primer lugar, entiendo que ha quedado suficientemente acreditado en el expediente administrativo que la actora no cumplió el acuerdo conciliatorio que celebró con el denunciante. Por un lado, considero que el hecho de que el denunciante haya recibido, luego de la celebración del acuerdo conciliatorio, una intimación de pago de la deuda que había sido el objeto del acuerdo da cuenta de que la empresa incumplió su compromiso conciliatorio. Si bien la empresa alegó que dicha intimación había sido enviada al denunciante antes de la celebración del acuerdo -pero había sido recibida por él después de la celebración del acuerdo-, lo cierto es que no produjo prueba alguna para acreditar sus dichos. De hecho, cuando se le dio traslado de la denuncia por incumplimiento del acuerdo conciliatorio, guardó silencio (v. fs. 38 y 40 del expediente administrativo), y recién presentó una constancia de libre deuda en febrero de 2009 (v. fs. 44 del expediente administrativo), por lo que no acreditó haber cumplido el acuerdo antes de esa fecha. Por otro lado, cabe advertir que la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor no basó la sanción que impuso a la actora en el hecho de que el denunciante figurara en el Veraz luego de la celebración del acuerdo conciliatorio. De los términos de la disposición impugnada no surge referencia alguna a esa circunstancia. Por tanto, los argumentos de la recurrente tendientes a demostrar que no tuvo responsabilidad en ese hecho son inconducentes. En segundo lugar, no se ha violado el derecho a la defensa en juicio de la actora en el marco del proceso administrativo. De hecho, en el marco de dicho procedimiento, la empresa fue debidamente notificada de todo lo actuado, contó con la oportunidad para acompañar prueba documental y con la oportunidad para llegar a un acuerdo conciliatorio con la denunciante. Por lo demás, no cabe formular mayores precisiones, más allá de las observaciones generales recién mencionadas, sobre la validez del procedimiento administrativo, puesto que la actora no ha indicado concretamente en qué momento y por qué motivos precisos entiende que se ha visto vulnerado su

derecho a la defensa en juicio, sino que ha planteado un agravio genérico e infundado. En tercer lugar, del hecho de que el denunciante no haya probado los danos que sufrió debido al incumplimiento del acuerdo por parte de la actora no se sigue que no corresponda la imposición de una sanción a la empresa por la violación de lo dispuesto en el artículo 46 de la ley 24.240. La infracción por violación a lo dispuesto en el artículo 46 de la ley 24.240 tiene carácter formal, por lo que el mero incumplimiento es considerado una infracción a la ley, independientemente de que se pruebe la existencia de un daño o no (en este sentido, ver el fallo "AMX Argentina S.A. el GCBA si otras causas con trámite directo ante la Cámara de Apelaciones", RDC . 3005/0, sentencia del 11/08/11, de la Sala II de la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad de Buenos Aires). Por último, considero que no corresponde reducir el monto de la multa impuesta en la disposición recurrida. En tal sentido, cabe señalar que dicho monto no fue determinado de modo arbitrario, puesto que la DGDyPC expresó de modo suficientemente concreto los motivos por los cuales correspondía la aplicación de dicha sanción, basándose en las disposiciones del artículo 16 de la ley 757, y no resulta irrazonablemente elevado, ya que se corresponde con los motivos expresados en los fundamentos de la decisión. Asimismo, cabe señalar que se encuentra considerablemente más próximo al mínimo previsto en el artículo 47 de la ley 24.240 (de \$ 100) que al máximo que prevé dicha norma (\$ 5.000.000). En este marco, considerando que la graduación de las sanciones es una facultad que compete, en principio, a la Administración, puesto que no noto que exista una irrazonabilidad o arbitrariedad manifiesta, considero que corresponde confirmar el monto de la multa impuesta en la disposición recurrida. VII. Por los motivos expuestos en el punto VI, debe rechazarse el recurso interpuesto por la actor a y, en consecuencia, debe confirmarse la disposición 0040- DGDyPC-2011 en todo cuanto dispone. VIII. Con respecto a la imposición de las costas, estimo que corresponde imponerlas a Cordial Cía. Financiera S.A., puesto que no hallo motivos para apartarme del principio objetivo de la derrota (conf. arto 62 del Código Contencioso Administrativo y Tributario). IX. A los efectos de regular los honorarios de los profesionales intervinientes en estas actuaciones, resulta aplicable lo dispuesto en la ley 5134, que establece, en su artículo 62, que "[las disposiciones de la presente ley se aplicarán a todos los procesos en curso, en los que no haya regulación firme de honorarios, al tiempo de su publicación. " Por lo tanto, teniendo en cuenta lo dispuesto en los artículos 15, 23, 24, 29, inc. a, y 60 de la ley 5134, la calidad y la extensión de la labor profesional y las etapas cumplidas, propicio que se regulen los honorarios correspondientes a las actuaciones de la representación letrada del GCBA, conjuntamente, en la suma de siete mil quinientos pesos (\$ 7.500). X. Por las razones expuestas, propongo al acuerdo: 1. Rechazar el recurso interpuesto por Cordial Cía. Financiera S.A. y, en consecuencia, confirmar la disposición n° 0040-DGDyPC-2011 en todo cuanto dispone. 2. Imponer las costas a Cordial Cía. Financiera S.A. (conf. arto 62 del Código Contencioso Administrativo y Tributario). 3. Regular conjuntamente los honorarios de la representación letrada del GCBA de acuerdo con lo establecido en el considerando IX de mi voto. A la cuestión planteada, el DI. Esteban Centanaro dijo: Adhiero al voto del DI. Rugo R. Zuleta. A la cuestión planteada, la Dra. Gabriela Seijas dijo: I. Por sus fundamentos, comparto la solución a la que arriban mis colegas en cuanto tienen por acreditada la infracción a lo dispuesto en el artículo 46 de la ley 24240. Disiento en lo concerniente a la cuantía de la multa impuesta y a la imposición de las costas. 11. Tal y como señala el doctor Zuleta, la Dirección no fundó la sanción en el hecho de que el denunciante figurara en el sistema Veraz con posterioridad a la celebración del acuerdo conciliatorio. Por el contrario, la multa se vincula con que la obligación asumida de dar de baja la tarjeta y dejar el saldo en cero fue efectuada recién en febrero de 2009 cuando debió realizarse en octubre de 2008 y que en esta última fecha cursó una intimación de pago improcedente a la luz de lo convenido (v. fs. 66 vta. del exp. adro. 809667/2010). El pago mínimo reclamado en dicha intimación ascendía a la suma de cien pesos (\$100) (v. fs. 37 del exp. adm.). Por otra parte, de acuerdo a lo que surge de los términos de la denuncia inicial las cuotas cuyo pago se habría facturado dos veces ascienden a un monto ligeramente superior, pero muy lejano al de la sanción de cien mil pesos (\$100 000) impuesta (v. fs. 2/7 del exp. adm.). A la luz de lo expuesto, si bien la Dirección efectuó una correcta enunciación de la normativa en la que basó la sanción, la escueta mención de que consideró "el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor", "la posición en el mercado de la infractora y el consiguiente peligro de la generalización de la infracción" luce excesivamente genérica. Más aún si se considera que en la propia disposición se aludió a la falta de antecedentes de la sancionada (v. fs. 66 vta., 5° párr.). En consecuencia, toda vez que estimo insuficiente los fundamentos de la cuantificación y disiento con mis colegas en cuanto a que, para juzgar favorablemente la razonabilidad del monto de la sanción, baste con apreciar que "se encuentra considerablemente más próximo al mínimo previsto en el artículo 47 de la ley 24.240 (de \$100) que al máximo que prevé dicha norma (\$5.000.000)", considero que la multa debe ser ajustada a diez mil pesos (\$10 000). III. Toda vez que propicio la confirmación parcial del acto administrativo con los alcances antes delineados, en atención a la existencia de vencimientos parciales y mutuos, opino que las costas deben ser distribuidas en el orden causado (cf. arto 65 del CCAyT). En este sentido dejo expresado mi voto. En mérito a las consideraciones expuestas, el Tribunal, por mayoría, RESUELVE: 1. Rechazar el recurso interpuesto por Cordial Cía. Financiera S.A. y, en consecuencia, confirmar la disposición n° 0040-DGDyPC-2011 en todo

cuanto dispone. 2. Imponer las costas a Cordial Cía. Financiera S.A. (conf. arto 62 del Código Contencioso Administrativo y Tributario). 3. Regular conjuntamente los honorarios de la representación letrada del GCBA de acuerdo con lo establecido en el considerando IX del voto del Dr. Zuleta. Regístrese. Notifíquese a las partes por Secretaría y al Sr. Fis público despacho. Oportunamente, archívese. Dr. HUGO R. ZULETA Juez de Cámara Esteban CENTANARO Juez de Cámara GABRIELA SEIJAS Correlaciones: Glaxosmithkline Argentina SA c/GCBA s/recurso directo sobre resoluciones de defensa al consumidor -Cám. Cont. Adm. y Trib. Bs. As. (Ciudad) - SALA III - 15/09/2016

011901E