

Defensa Del Consumidor Multa Graduacion

JURISPRUDENCIA

Defensa del consumidor. Multa. Graduación

Se rechaza el

recurso de apelación y se confirma la disposición que le impuso al recurrente una multa por infracción al artículo 19 de la ley 24240.

En la Ciudad de Buenos Aires, a los 3 días del mes de agosto de dos mil diecisiete, se reúnen en Acuerdo los Señores Jueces de la Sala II de la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para conocer en el recurso directo interpuesto por la actora a fs. 60/60 vta., contra la disposición DI-2014-2104-DGDYPC, en los autos "PEDRAZA VIAJES y TURISMO S.A. c/GCBA s/ RECRUSO DIRECTO SOBRE RESOLUCIONES DE DEFENSA AL CONSUMIDOR", expte. D 1730-2015/0. Practicado el sorteo pertinente, resulta que debe observarse el siguiente orden: Dres. Fabiana H. Schafrik de Nuñez, Fernando E. Juan Lima y Esteban Centanaro. A la cuestión planteada, la Dra. FABIANA H. SCHAFRIK DE NUÑEZ dijo: RESULTA: 1. A fs. 60/60 vta. la empresa "Pedraza Viajes y Turismo S.A", mediante apoderado, interpuso el presente recurso de apelación contra la disposición DI-2014-2104- DGDyPC que le impuso una multa por infracción al artículo 19 de la ley 24.240. El procedimiento sumarial, se inició por la denuncia efectuada por un consumidor quien manifestó que la apelante incumplió los términos en que habría ofrecido el servicio de hotelería al Sr. Daniel Santiago Bruno en la ciudad de Bariloche (fs. 1/12). Luego de que la imputada presentara su descargo (fs. 27/31), la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor emitió la disposición que ordena la apertura a prueba de la causa en los términos del art. 9 de la Ley 757 (fs. 37). En cuanto a la prueba ofrecida por la empresa denunciada, la autoridad de aplicación resolvió rechazar la informativa por no encontrarse en discusión los puntos que se pretenden probar y respecto a la testimonial, dispuso no hacer lugar a su producción por considerar que resultaban inconducentes. Al no quedar prueba pendiente de producción pasaron los autos a resolver (fs. 47). A fs. 71/75 obra agregado el acto administrativo emitido por el Director General de Defensa y Protección del Consumidor DI-2014-2104-DGDYPC en el que se impuso una multa de treinta mil pesos (\$30.000) por infracción al art. 19 de la ley 24.240 (modalidades de prestación de servicios). El fundamento invocado por la autoridad de aplicación para imponer la sanción cuestionada fue que la recurrente no habría respetado los términos y demás circunstancias tal como fueron convenidas con el Sr. Daniel Santiago Bruno. En su memorial, la apelante se agravia de: a) Que en la instancia administrativa le hayan rechazado las pruebas testimoniales e informativa ofrecidas (fs. 60). b) Que el fundamento para aplicar la sanción radique en que la denunciada no haya ofrecido ninguna propuesta conciliatoria a los efectos de solucionar el conflicto. c) La irrazonabilidad del monto de la multa impuesta. En esta línea solicita la reducción de la sanción por considerarla excesiva. 2. A fs. 96/98 vta. se presenta el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires -en adelante, GCBA- y contesta los agravios expresados por su contraria. Entre otras cosas, afirma que la finalidad de la norma es la búsqueda de la voluntad real, consciente e informada del usuario respecto a las ventajas y desventajas del servicio que contrata. La razón de la norma se halla en la necesidad de suministrar al consumidor el resultado prometido y la prestataria es la responsable de los servicios ofrecidos y consiguientemente garante de su fiel cumplimiento. Por otra parte, sostiene que en el caso de autos se ha probado que la sumariada [PEDRAZA VIAJES Y TURISMO S.A.] ha infringido el artículo 19 de la ley 24.240 que impone al prestador del servicio cumplirlo en la forma convenida, por lo que la pretendida inexistencia de la infracción alegada por el actor no supera la simple disconformidad con la sanción que le ha sido impuesta. Luego, a fs. 99, este Tribunal abrió la causa a prueba, la que fue producida parcialmente según surge del punto 1) de fs. 155. A fs. 162/163 vta. se encuentra agregado el alegato presentado por la recurrente. Finalmente, a fs. 164 se elevaron estos autos al acuerdo. 3. Así delimitado el panorama fáctico y reseñadas las posiciones de las partes, corresponde, previo a examinar los agravios planteados, referirse al marco normativo en el que se inserta el presente pleito. El artículo 42 de la Constitución Nacional establece que "[l]os consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios". Por su lado, la Constitución de la Ciudad dispone en su artículo 46 que ésta "garantiza la defensa de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, en su relación de consumo, contra la distorsión de los mercados y el control de los monopolios que los afecten. Protege la salud, la seguridad y el patrimonio de los consumidores y usuarios, asegurándoles trato equitativo, libertad de elección y el acceso a la información transparente, adecuada, veraz y oportuna, y sanciona los mensajes publicitarios que distorsionen su voluntad de compra mediante técnicas que la ley determine como inadecuadas. Debe dictar una ley que regule la propaganda que pueda inducir a

conductas adictivas o perjudiciales o promover la automedicación. Ejerce poder de policía en materia de consumo de todos los bienes y servicios comercializados en la Ciudad, en especial en seguridad alimentaria y de medicamentos". De acuerdo con lo normado por el artículo 41 de la ley 24.240, la Ciudad de Buenos Aires y las provincias actuarán como autoridades locales de aplicación "ejerciendo el control, vigilancia y juzgamiento en el cumplimiento de esta ley y de sus normas reglamentarias respecto de las infracciones cometidas en sus respectivas jurisdicciones". La Legislatura de la Ciudad sancionó la ley 757 -publicada en el BO- CBA n° 1432, del 02/05/2002- con el objeto de "establecer el procedimiento administrativo para la efectiva implementación en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires de los derechos de los consumidores y usuarios, reconocidos en la Constitución Nacional y en la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires, en las Leyes Nacionales de Defensa del Consumidor (24.240) y de Lealtad Comercial (22.802) y disposiciones complementarias, sin perjuicio de las competencias concurrentes de la autoridad nacional de aplicación" (art. 1). La propia ley prevé que si llegase a detectarse, prima facie, una infracción a la legislación que protege los derechos de los consumidores y usuarios, la autoridad de aplicación deberá instruir sumario imputando al presunto infractor (conf. art. 8, ley 757).

4. Sentado lo que antecede, corresponde, entonces, ingresar en el examen de los agravios planteados por la apelante.

4.1. El primer agravio consiste en que en la instancia administrativa le fueron rechazadas las pruebas testimoniales e informativa ofrecidas por la empresa denunciada. Arguye que su producción permitiría corroborar, si la denuncia efectuada, resultaba una manifestación abusiva del denunciante. De acuerdo al contenido de la denuncia y, a la documentación respaldatoria que acompañó el denunciante en sede administrativa, las pruebas informativa y testimonial ofrecidas por la empresa denunciada pudieron ser consideradas como inhábiles para refutar sus dichos. En efecto, surge del propio acto obrante a fs. 37 que, respecto a la informativa se dispuso: "no ha lugar a la producción de dicha prueba, siendo que en la presente denuncia no se encuentra en discusión los puntos que la denunciada pretende probar". De su lado, en referencia a la testimonial "se resuelve no hacer lugar a la producción de dicha prueba por resultar inconducente a tenor de los hechos denunciados". Por lo demás, conviene resaltar que este acto no fue susceptible de recurso alguno por parte de la empresa denunciada, aun cuando de su propio texto se desprende que "contra la presente resolución sólo se concederá el recurso de reconsideración". No obstante que la Autoridad Administrativa motivó su rechazo y ello no fue controvertido, no puede soslayarse que parte de la prueba ofrecida por la actora en la instancia administrativa fue producida en sede judicial y, de lo que allí surge tampoco logra conmover los fundamentos y motivación que llevaron a la autoridad de aplicación disponer la sanción. A mayor abundamiento, se pudo corroborar que la información producida por la propia actora, resulta conteste con los hechos denunciados por el Sr. Bruno. Así, se advierte que a fs. 132 la Municipalidad de San Carlos de Bariloche refirió que el hotel "Los Infantes de Lara, sufrió denuncias durante enero de 2010 por falta de higiene y mantenimiento y deficiencia de sus servicios, ante dicho hecho se labraron Actas Pertinentes". Y también, se observa que la prueba testimonial producida a fs. 126/127 no refuta los argumentos expuestos por el denunciante. Cabe señalar que a la pregunta realizada por el abogado del GCBA para que diga si sabe y le constan las condiciones del hotel al momento de la denuncia, el testigo respondió "es una repuesta imposible de responder" y continuó informando sobre los servicios que brinda la empresa. Por ello, considero que el agravio expuesto por la actora no tendrá favorable acogida.

4.2. El segundo agravio consiste en cuestionar que de la motivación reseñada en el Dictamen Jurídico previo -al que remitió la resolución atacada- se habría justificado la sanción en la ausencia de presentación de alternativa conciliatoria alguna. Según sus dichos, en la audiencia conciliatoria se ofrecieron distintas alternativas de solución del conflicto que no han sido plasmadas en el acta. Adelanto que este agravio tampoco podrá prosperar. Ello por cuanto, a diferencia de lo sostenido por la empresa sancionada, la mención referente a que "la denunciada no ha ofrecido ninguna propuesta conciliatoria a los efectos de solucionar este conflicto" (fs. 49 vta.), no se trató de un argumento más que justificase la sanción sino, únicamente una mención a la realidad de los hechos tal como ocurrieron durante el trámite del procedimiento administrativo. Adviértase que, a lo largo del procedimiento se llevaron a cabo más de una reunión entre las partes. De hecho, en el expediente administrativo a fs. 7 se encuentra agregada el acta de la audiencia celebrada el 18 de marzo de 2010, donde la empresa denunciada "se compromet[ió] a dar respuesta en la próxima audiencia a celebrarse el día 25 de Marzo de 2010" y que a fs. 4 luce el acta de la audiencia celebrada el 25 de marzo de 2010 donde se dispuso que "[a]nte la imposibilidad de arribar a un acuerdo transaccional se da por concluida la etapa conciliatoria y se ordena el inmediato pase al Departamento de Sumarios para su instrucción". Luego a fs. 17 obra otro intento de conciliación llevado a cabo el día 27 de abril de 2010, que dice expresamente "abierta la instancia conciliatoria las partes solicitan un cuarto intermedio a los mismos fines y efectos", y que tal como surge a fs. 18 se celebró una nueva audiencia el día 11 de mayo de 2010 donde quedó asentado que "las partes no han arribado a una amigable composición". De ninguna de ellas, surge la disconformidad de la empresa multada en cuanto al contenido que quedaba plasmado. Es decir nunca se dejó a salvo la circunstancia señalada por la recurrente. De todos modos, ello tampoco habría enervado el criterio de la suscripta en cuanto al sentido que cabe otorgar a la mención efectuada en el Dictamen de la Gerencia Operativa. Por consiguiente, también debe rechazarse el agravio esgrimido.

4.3. El tercer agravio,

consiste en solicitar subsidiariamente la reducción de la multa por considerarla excesiva, atento a que no cuenta con antecedentes en contra. Toda vez que ha quedado demostrado que Pedraza Viajes y Turismo S.A., según las constancias de autos, cometió la infracción que la autoridad de aplicación le imputó, corresponde tratar la graduación de la multa impuesta. Ahora bien, para determinar si la multa aplicada por la Administración resulta ajustada a derecho debe tenerse presente que el artículo 47 de la ley 24.240 (artículo sustituido por el art. 21 de la ley 26.361, B.O del 7/4/2008) que en su actual redacción dispone que "verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido se harán pasibles de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso: (...) b) Multa de PESOS CIEN (\$ 100) a PESOS CINCO MILLONES (\$ 5.000.000)", en tanto que el artículo 49 del mismo cuerpo legal establece que "se tendrá en cuenta el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos, o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho". También debe considerarse que el artículo 16 de la Ley N° 757 de la Ciudad recogió estas pautas de graduación para aplicarlas a las infracciones previstas en la Ley de Defensa del Consumidor. Teniendo en cuenta las consideraciones efectuadas, debo señalar que en el caso de autos la Administración expuso los argumentos que sustentaron su decisión de conformidad a lo expuesto en el informe realizado por el Gerente Operativo de Servicios Jurídicos del GCBA. En el informe obrante a fs. 48/50 vta. se advierte que para fijar la graduación de la sanción se debe meritarse -en conformidad a lo dispuesto por el art. 16 de la Ley 757 -el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor/usuario. Asimismo, se tiene en cuenta la posición en el mercado que ocupa el infractor. Por lo expuesto, entiendo que la multa impuesta resulta razonable. A mayor abundamiento, es dable destacar que la cuantía de la sanción impuesta se encuentra dentro de los límites previstos por la legislación aplicable, encontrándose lejos del límite máximo. En consecuencia, la recurrente no logra desvirtuar la graduación impuesta por la Administración, por lo que estimo que su agravio no puede prosperar. 5. En cuanto a las costas, entiendo que ellas deben ser soportadas por la actora vencida, atento que no existen argumentos para apartarse del principio objetivo de la derrota (conf. art. 62, CCAyT). 6. Finalmente, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 1°, 3°, 15, 16, 17, 20, 23, 24, 29, 54, 56, 60, 62 Y concordantes de la Ley 5134 y considerando el monto, complejidad de la cuestión planteada, la extensión y calidad jurídica de la labor desarrollada, su resultado, trascendencia y entidad, así como los montos mínimos que establece la ley, corresponde regular los honorarios de los Dres. Nilda Concepción Ruiz y Juan D. Pérez en la suma de pesos siete mil novecientos sesenta y cinco (\$ 7.965.-) a cada uno de ellos. Dicho monto resulta de calcular los proporcionales correspondientes para las etapas cumplidas con relación al valor de 10 unidades de medida arancelaria fijada en un mil quinientos noventa y tres pesos (\$1.593) por la resolución de Presidencia del Consejo de la Magistratura N°558/2017. Por las consideraciones expuestas, propongo al acuerdo que, en caso de compartirse este voto: 1) Se rechace el recurso deducido por PEDRAZA VIAJES y TURISMO S.A. y, en consecuencia, se confirme la sanción aplicada y 2) en cuanto a las costas, estas deberán ser soportadas por la actora vencida (conf. art. 62, CCAyT). A la cuestión planteada el juez FERNANDO E. JUAN LIMA dijo: 1. Que adhiero al voto de la Sra. juez Fabiana H. Schafrik de Nuñez, con excepción de lo dispuesto en el considerando 6° con relación a la regulación de los honorarios correspondientes a los letrados de la parte demandada. 2. Que, en ese contexto, corresponde señalar que el régimen de aranceles estructura la regulación de honorarios, por una lado, a partir de porcentajes calculados sobre el monto del pleito y aranceles mínimos que postula como infranqueables (arts. 17, 23, 24, 26, 34, 60 Ley 5134). Por otro, el sistema también consagra el principio de proporcionalidad pues en la ley se establece que se tendrá en cuenta al regular los honorarios, las etapas cumplidas, la extensión y calidad jurídica de la labor desarrollada, así como su complejidad y la responsabilidad que pudiera haberse derivado para el profesional (arts. 17 y 29 de la Ley 5134). Tales pautas, indican que la validez de la regulación no depende exclusivamente del monto o de las escalas referidas pues debe existir adecuada relación entre la labor desarrollada y la retribución que por ella se otorga (Fallos: 239:123; 251:516; 256:232 entre otros). Así, el acceso a una remuneración proporcional al trabajo realizado representa el derecho del profesional involucrado y también delimita el alcance de la obligación del condenado al pago. En ambos casos, la desproporción puede provocar la invalidez de la regulación cuando la aplicación mecánica de las escalas o los mínimos legales excedan la retribución que justifican las tareas realizadas conforme la importancia del pleito. La interpretación propiciada busca otorgar al régimen normativo aplicable una hermenéutica que concilie sus previsiones con los derechos de las partes que aparecen comprometidos. De esta forma, se evita que la competencia judicial para fijar honorarios quede injustificadamente recortada, sin generar por ello un sistema que abrogue el régimen general, pues se trata de supuestos de excepción que exigen demostrar por qué acorde con las circunstancias de cada caso se justifica el apartamiento de las escalas o mínimos aplicables para evitar el menoscabo del derecho del obligado al pago (art. 60 Ley 5134). Desde esa perspectiva, corresponde regular los honorarios de los Dres. Nilda Concepción Ruiz y Juan Domingo Pérez -por su actuación ante esta instancia en el carácter de letrados apoderados de la parte demandada- en la suma de siete mil quinientos pesos (\$7.500), en

conjunto, teniendo en cuenta el monto del asunto, la complejidad de la cuestión planteada, el resultado obtenido y el valor, motivo, extensión y calidad de la labor desarrollada por el mencionado profesional (conf. arts. 15, 16, 17, 21, 29, 54, 56, 60, 62 Y concordantes de la Ley 5134). Así voto. A la cuestión planteada, el Dr. ESTEBAN CENTANARO dijo: Que adhiero al voto de la Dra. FABIANA H. SCHAFRIK DE NUÑEZ. En mérito de la votación que antecede, el tribunal RESUELVE: I. Rechazar el recurso deducido por PEDRAZA VIAJES Y TURISMO S.A. y, en consecuencia, confirmar la sanción aplicada; II. Imponer las costas a la parte actora vencida (conf. art. 62 CCyT). Regístrese, notifíquese a las partes por Secretaría y, oportunamente, devuélvanse las actuaciones administrativas y archívese. Dr. Esteban Centanaro Juez de Cámara Contencioso, Administrativo y Tributario de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires Dra. Fabiana H. Schafrik de Nuñez Jueza de Cámara Contencioso, Administrativo y Tributario de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires Dr. Fernando E. Juan Lima Juez de Cámara Contencioso, Administrativo y Tributario de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Correlaciones: Ley 24240 - BO: 15/10/1993 022248E