

Defensa Del Consumidor Publicidad Enganosa Deber De Informacion Multa

DOMINGO, 10 DE ENERO DE 2021

JURISPRUDENCIA

Defensa del consumidor. Publicidad engañosa. Deber de información. Multa Se mantiene la sanción de multa impuesta a la actora por infracción al art. 7 de la ley 24.240 y 7º del Anexo I del Decreto 1798/94, reglamentario de aquella, por no haber aclarado en el aviso publicitario cuestionado la cantidad precisa de lugares con que contaba para hacer frente a la oferta.

Buenos Aires, 2 de mayo de 2017.- Y VISTOS; CONSIDERANDO: I.- La Dirección Nacional de Comercio Interior, mediante disposición Nº 199/16, impuso a la firma PEDRAZA VIAJES Y TURISMO S.A. la sanción de multa de treinta mil pesos (\$ 30.000) por infracción al art. 7 de la ley 24.240 y 7º del Anexo I del Decreto 1798/94, reglamentario de aquella (v. fs. 38/40) y la obligación de publicar a su costa la parte dispositiva de la citada resolución (v. fs. 38/40).

La presente causa se inició de oficio en virtud del pedido efectuado por la Dirección de Lealtad Comercial solicitando el análisis de una publicidad aparecida en el Diario Clarín del 15 de febrero de 2015 en la cual se consigna la frase "...Ofertas febrero últimos lugares...", sin indicar la cantidad de lugares disponibles con los que la firma cuenta para cubrir la oferta, incumpliendo de ese modo con lo establecido por el art. 7º de la Ley 24.240 y art. 7º del Decreto reglamentario Nº 1798/94. Para así resolver la autoridad de aplicación ponderó que lo evidente de la situación y la claridad de la norma no deja lugar a mayores análisis o elucubraciones debiéndose estar a la interpretación literal de la misma, concluyendo que efectivamente se ha cometido una infracción a la legislación vigente, toda vez que lo que las normas exigen es precisión que el vendedor está obligado a proporcionar y el consumidor tiene derecho a recibir. II.- A fs. 49/511 letrado de la firma apeló la sanción impuesta alegando que la autoridad administrativa analizó la frase publicada para adjudicarle una sanción a su representada y que al sancionarlo con una multa le aplicó un monto totalmente elevado sin tener en consideración que no hubo perjuicio, que no hubo intención de su parte de infringir la ley 24.240, que su actitud cesó inmediatamente y no se volvieron a cometer infracciones, siendo su accionar intachable ya que no tiene infracciones ante la autoridad de aplicación. III. A fs. 61 y vta. se tienen por cumplidos los requisitos formales de admisibilidad del recurso de apelación interpuesto por la firma PEDRAZA VIAJES Y TURISMO S.A. en los términos del art. 45 de la ley 24.240.

Corrido el traslado pertinente, a fs. 68/83 lo contesta el Estado Nacional sosteniendo que la sanción que se ha impuesto a la apelante no es más que la derivación razonada de los hechos probados y ha sido impuesta conforme a derecho y de modo adecuado a sus fines. IV. En primer lugar es necesario advertir que el Tribunal no se encuentra obligado a analizar cada una de las cuestiones formuladas por la recurrente, sino tan solo aquéllas que resultan conducentes para resolver el caso y que bastan para dar sustento a un pronunciamiento válido (CSJN, Fallos: 258:304; 262:222; 272:225; 278:271; 291:390; esta Sala, in re: "Espasa SA c/DNCI Disp. 556/10", del 7/2/11; "Petersen Thiele Cruz SAC y M c/DNCI Disp. 553/10", del 2/2/11; "Sthil Motoimplementos SA c/DNCI s/Defensa del Consumidor Ley 24.240", del 23/4/15; "Mercedes Benz Argentina SA c/DNCI s/Lealtad Comercial", del 22/12/15, entre muchos otros). V. En cuanto a la sanción impuesta a la recurrente por infracción al art. 7º de la ley 24.240 y art. 7º del decreto reglamentario Nº 1798/94 por no haber aclarado en el aviso publicitario cuestionado la cantidad precisa de lugares con que contaba para hacer frente a la oferta, cabe destacar que la Ley de Defensa del Consumidor sanciona la omisión o incumplimiento de los deberes u obligaciones a cargo de los proveedores de bienes y servicios, que fueron impuestos como forma de equilibrar la relación prestatario-consumidor. De la propia ley surge la obligación del productor, distribuidor o comerciante de brindar toda la información necesaria a los usuarios o consumidores con respecto a las características esenciales de los productos o servicios ofrecidos. La importancia de la norma se halla en la necesidad de suministrar al consumidor los conocimientos de los cuales legítimamente carece. Por ello, la multa que la DNCI impuso a la recurrente fue por incumplir con el ineludible deber de brindar esa información que se encuentra contenida en el art. 7º de la ley 24.240 que dispone que "...La oferta dirigida a consumidores potenciales indeterminados, obliga a quien la emite durante el tiempo en que se realice, debiendo contener la fecha precisa de comienzo y finalización así como también sus modalidades, condiciones o limitaciones..." y el art. 7º de su decreto reglamentario Nº 1798/94 dispone que "...cuando el proveedor limite cuantitativamente su oferta de productos y servicios, deberá informar la cantidad con que cuenta para cubrirla..." En tal sentido, cabe precisar que no se requiere un daño concreto a los derechos de los consumidores, sino la posibilidad de la existencia de tal daño, pues las normas legales imponen pautas y conductas que deben ser respetadas, bajo apercibimiento de las sanciones previstas en la norma (conf. Sala V "José Saponara y Hnos. c/Sec. de Comercio", del 25/6/97 y "Banco del Buen Ayre S.A RDI c/DNCI Disp. 618/05", del 6/2/07). Que, en ese mismo orden de ideas cabe poner de resalto que la conducta que se le imputa a la apelante encuadra dentro de las denominadas "infracciones formales", en las cuales la verificación de los hechos hace nacer por sí la responsabilidad del infractor. La infracción se configura por la sola omisión o por el

incumplimiento de los deberes u obligaciones a cargo de los prestadores de bienes o servicios y no requiere la producción de un daño concreto, pues basta la conducta objetiva contraria a la ley (conf. esta Sala ?Viajes Ati S.A. -Empresa de Viajes y Turismo- c/DNCI?, del 13/9/09; ?ITG SA c/EN-SCI Disp. 391/08?, del 2/9/10; ?Círculo de Inv. S.A de Ahorro para Fines Determ. c/DNCI?, del 20/2/12; ?Ford Arg. SCA y otro c/DNCI?, del 17/10/13; ?NS3 INTERNET SA c/DNCI s/Lealtad Comercial?, del 6/10/15, entre otros). Asimismo, resulta necesario recordar que el fin que persiguen las leyes de la materia, es evitar que los consumidores, mediante indicaciones poco claras y engañosas o inexactitudes, sean inducidos a error o falsedad en la adquisición de productos, mercaderías o en la contratación de servicios, protegiéndose de este modo el derecho de aquellos a una información adecuada, completa y veraz en relación al consumo (art. 42 de la C.N.) (conf. Sala II ?Sevel Arg. S.A. c/SCI-DISP. DNCI 1210/97? del 18/11/99; ?Frávega S.A. c/DNCI-DISP. 726/08?, DEL 22/9/09).

VI.- Cabe poner de resalto que la propia apelante ha reconocido en su presentación de fs. 49/51 que ?...la frase utilizada por mi mandante quizás no fue la indicada ya que podría interpretarse la misma con un sentido cuantitativo, no siendo éste el sentido que Pedraza Viajes quería transmitir, sino que se hacía referencia a la proximidad del viaje...? (v. espec. fs. 49 vta.). Así pues, en el encabezamiento del aviso que luce a fs. 2 aparece la frase ?OFERTAS FEBRERO ULTIMOS LUGARES? ?Lanzamiento ?Baja Temporada? Reserve Ahora!!!?, lo que no da lugar a mayores interpretaciones dado lo engañoso de la publicidad, si como lo dice la recurrente dichas frases se referían a la proximidad del viaje y no a la cantidad de lugares disponibles.

VII.- En cuanto al monto de la sanción impuesta, cabe recordar que, como principio, su graduación es resorte primario del órgano administrativo y constituye una potestad discrecional de la autoridad de aplicación, no obstante lo cual es preciso destacar que no hay actividad de la administración que resulte ajena al control judicial de legalidad y razonabilidad, de modo que, aun tratándose de una manifestación de las potestades discrecionales, éstas en ningún caso pueden resultar contrarias a derecho. La actuación administrativa debe ser racional y justa y la circunstancia de que la administración obre en ejercicio de facultades discrecionales no constituye justificativo de su conducta arbitraria, pues es precisamente la razonabilidad con que se ejercen tales facultades el principio que otorga validez a los actos de los órganos del estado que permite a los jueces ante planteos concretos de la parte interesada, verificar el cumplimiento de dicho, presupuesto (cfr. CSJN, Fallos: 304:721; 305:1489; 306:126; CN Cont. Adm. esta Sala ?Banco Macro SA c/DNCI s/Defensa del Consumidor?, del 3/3/15; ?NS3 Internet S.A.?, ya cit.; ?Día Argentina SA c/DNCI s/Defensa DEL Consmidor-Ley 24.240-art. 45?, del 1/12/16; ?Sala II ?Ballatore Juan Alberto c/EN M° de Justicia s/Empleo Público?, del 13/6/96, entre muchas otras).

Y, si bien el ejercicio de las potestades discrecionales significa libertad de opciones dentro del marco jurídico, a su vez implica el deber de fundar con mayor precisión la concurrencia de la conducta punible y la imposición de la adecuada sanción. Es necesaria entonces la existencia de un juicio de razonabilidad en el que primero se acredite la falta, se determinen sus circunstancias atenuantes y agravantes, se establezca qué pena puede ser acorde a ella y luego su monto (cfr. Sala I de este fuero, in re: ?Klass, Ricardo y otros c/CPACF, del 18/12/03) y dentro de esa órbita se ha dicho que lo razonable es lo opuesto a lo arbitrario, y significa, conforme a la razón, justo, moderado, prudente, todo lo cual puede ser resumido con arreglo a lo que dicte el sentido común (cfr. ?Reglas para la Interpretación Constitucional?, Segundo V. Linares Quintana, pág. 122, esta Sala in re: ?Círculo de Inv. SA de Ahorro para Fines Determ.?, ya cit.; ?Telefónica Móviles Argentina SA c/DNCI s/Defensa del Consumidor?, del 19/4/16, entre otras).

Y, en particular referencia a la extensión y alcance económico de la sanción impuesta, preciso es reconocer que la función judicial no puede reemplazar la acción de los otros poderes, ni asumir sus responsabilidades o sustituirlos en las facultades que a ellos les conciernen y que precisamente en el ejercicio de la potestad sancionatoria ha de reconocerse al órgano competente un razonable margen de apreciación en la graduación de la pena a imponer (conf. esta Sala, doctrina en las causas ?Lamagna SRL-TF 25088-I c/DGI?, del 10/4/08 y ?Obras Civiles SA-TF 20336-I c/DGI?, del 16/4/08 y sus citas entre otras), debiendo en cada caso particular verificarse el regular ejercicio de tal prerrogativa, razones por las que el agravio debe ser rechazado.

Por lo tanto y habiendo dictaminado el Sr. Fiscal General en punto a la admisibilidad formal del recurso, SE RESUELVE: rechazar el recurso de apelación interpuesto contra la Disposición DNCI N° 199/16, con costas a la actora pues no se advierten motivos que justifiquen apartarse del principio objetivo de la derrota sentado por el art. 68, 1ª parte del CPCC.

Teniendo en cuenta la naturaleza y resultado de la causa, la extensión, mérito y eficacia de la labor desarrollada y la circunstancia de que la Sala ha declarado reiteradamente que los emolumentos que corresponde fijar a los profesionales y auxiliares de la justicia deben traducir -aún en los juicios de monto exiguo e inclusive sin monto- una justa retribución de las tareas desplegadas compatible con la dignidad en el ejercicio profesional, se fijan los honorarios de la dirección letrada y representación legal de la demandada a cargo del Dr. Nicolás Olivari en la suma de PESOS CINCO MIL (\$ 5000) (arts. 6, 7, 8, 9, 37 y 38 del Arancel de Abogados y Procuradores). El impuesto al valor agregado integra las costas del juicio y deberá adicionarse a los honorarios cuando el profesional acreedor revista la calidad de responsable inscripto en dicho tributo. En caso de incumplimiento el acreedor queda facultado para solicitar la intimación de pago para que se cumpla en el plazo de cinco (5) días, bajo apercibimiento de ejecución, la que tramitará por ante primera instancia del fuero. Para ello, se facilitará en préstamo el expediente para la

extracción de las copias pertinentes, que serán certificadas por el Tribunal y entregadas al interesado para el ingreso del respectivo incidente en la Mesa de Asignaciones de la Secretaría General de la Cámara. Si vencidos los plazos mencionados el interesado no impulsa el proceso en el término de (10) diez días hábiles, las actuaciones se remitirán a la instancia de origen sin más trámite.

Para el caso de que el profesional no haya denunciado la calidad que inviste frente al IVA, el plazo para el pago del tributo sobre el honorario regulado, correrá a partir de la fecha en que lo haga. Regístrese, notifíquese y devuélvase. JORGE ESTEBAN

ARGENTO CARLOS MANUEL GRECCO SERGIO GUSTAVO FERNANDEZ

Correlaciones:

Glaxosmithkline Argentina SA c/GCBA s/recurso directo sobre resoluciones de defensa al consumidor - Cám. Cont. Adm. y Trib. Bs. As. (Ciudad) - 15/09/2016 - Cita digital IUSJU010778E 018109E