

Defensa Del Consumidor Publicidad Enganosa Multa Deber De Informacion

JURISPRUDENCIA

Defensa del consumidor. Publicidad engañosa. Multa. Deber de

información

Se confirma la disposición que impuso una multa a la accionante, por la infracción al artículo 9 de la ley 22802, puesto que la presentación inexacta en la góndola del precio de ciertos productos en relación con el precio de caja conlleva, cuando menos y de modo indefectible, a error en los términos en los cuales el consumidor entiende que se llevará a cabo la relación de consumo, los cuales resultarán, pues, sustancialmente diferentes.

En la Ciudad de Buenos Aires, a los 11 días del mes de septiembre de dos mil diecisiete, se reúnen en acuerdo el juez y las juezas de la Sala I de la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, para dictar sentencia en los autos caratulados: ?INC SA c/ DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR s/ RECURSO DIRECTO SOBRE RESOLUCIONES DE DEFENSA AL CONSUMIDOR?, Expte. N° D2530-2016/0, y habiéndose practicado el sorteo pertinente resulta que debe observarse el siguiente orden: Carlos F. Balbín, Mariana Díaz y Fabiana H. Schafrik de Núñez. El juez Carlos F. Balbín dijo: I. El 03 de febrero de 2016 la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor (DGDYPC) emitió la Disposición N° DI-2016-321-DGDYPC, en la que resolvió, entre otros, imponer una multa de pesos treinta mil (\$ 30.000) a INC S.A. por la infracción al art. 9 de la Ley N° 22.802 (v. fs. 20/22). Para así resolver, consideró que ?[...] conforme a las facultades conferidas por los artículos 13, 14, 17 y concordantes de la Ley 22.802, la autoridad de aplicación procedió a realizar una diligencia de inspección el día 04 de Noviembre de 2015 en el establecimiento que gira en plaza con el nombre de fantasía CARREFOUR y [...] se verificó mediante Acta de Infracción N° 890 las siguientes discrepancias en los precios de los siguientes artículos: Anexo 1 Turrón Bariloche en góndola \$ 11.90, en línea de caja \$ 16 y en el Anexo 2 pepinos en conserva en góndola \$ 53 y en caja \$ 70 y cacao Nesquik en góndola \$ 15 y en línea de caja \$ 15.40? (cfr. fs. 20) y que ?[...] la conducta antes descripta puede inducir a error, engaño o confusión a los consumidores respecto del precio de los productos que pretenden adquirir? (cfr. fs. 21). II. A fs. 24/28 vta. INC S.A. interpuso recurso de apelación contra la Disposición N° DI-2016-321-DGDYPC. En particular, señaló que: a) la conducta descripta en el acta no se encuadra en la normativa, dado que las diferencias en los precios no se realizaron de forma deliberada, sino que se trató de un ?error humano? producido por los operarios de la tienda; y b) el valor de la multa resulta desproporcionado. A fs. 46 la Sala se declaró competente y tuvo por habilitada la instancia judicial. La parte demandada contestó el traslado de agravios (v. fs. 61/65). A fs. 80/82 vta. dictaminó la Fiscal de Cámara y a fs. 84 se elevaron los autos al acuerdo de Sala. III. Corresponde analizar en primer término el agravio referido a la infracción al art. 9 de la Ley N° 22.802. El citado artículo establece: ?[q]ueda prohibida la realización de cualquier clase de presentación, de publicidad o propaganda que mediante inexactitudes u ocultamientos pueda inducir a error, engaño o confusión respecto de las características o propiedades, naturaleza, origen, calidad, pureza, mezcla, cantidad, uso, precio, condiciones de comercialización o técnicas de producción de bienes muebles, inmuebles o servicios?. Aunado a ello, cabe tener presente el deber de informar en forma adecuada al consumidor que surge de la Constitución Nacional, en tanto el art. 42 dispone que ?[l]os consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, [...] a una información adecuada y veraz [...]?. Por su parte, el art. 46 de la Constitución local, establece que ?[l]a Ciudad [...] [p]rotege la salud, la seguridad y el patrimonio de los consumidores y usuarios, asegurándoles [...] el acceso a información transparente, adecuada, veraz y oportuna [...]?. A su vez, la doctrina ha dicho que ?adquiere, en materia de defensa del consumidor, el rango de derecho fundamental reconocido expresamente en el artículo 42 de la Constitución Nacional en tanto constituye un trascendental instrumento tendiente a conjurar la superioridad económico-jurídica que suelen detentar los proveedores? y que ?[...] actúa no sólo en la etapa precontractual sino también durante la ejecución del contrato. En el primer supuesto, la información de todas aquellas circunstancias que refieren a la prestación en sí y a las condiciones económicas y jurídicas de adquisición del producto o contratación del servicio, tiende a facilitar la emisión de un consentimiento esclarecido, informado y por tanto plenamente eficaz; en el segundo caso, se presenta como un efecto del contrato perfeccionado que apunta a que el consumidor o usuario pueda hacer valer sus derechos? (cfr. Wajntraub, Javier, Protección Jurídica del Consumidor, Buenos Aires: Lexis Nexis, 2004, pp. 48-50). Sobre el particular, la parte actora argumentó que ?[e]l art. 9 de la ley 22802 no sanciona la conducta que se describe en el acta que dio origen a este expediente, no se aplica a la situación descrita en el acta y por lo tanto, no corresponde que se [la] sancione [...]? (cfr. fs. 25 vta.) y que ?[l]a supuesta inexactitud del precio del producto expuesto en góndola, no configura una infracción a la norma que se imputa y bajo la cual se sanciona [...]? (cfr. fs. 25 vta.). Adelanto que el agravio no tendrá favorable acogida. De las constancias obrantes en autos surge expresamente la diferencia de precio de determinados productos, resultante de la comparación entre el valor presentado en la góndola y el efectivamente facturado en la línea

de cajas. En efecto, en el Acta de Infracción N° 890 y la documental respaldatoria (v. fs. 2/4) se advierten discrepancias en los precios de 3 artículos, a saber: turrón crocante de maní, pepinos en conserva y cacao en polvo. En este sentido, y más allá de la interpretación que realiza la parte actora en su recurso, lo cierto es que, a mi entender, el supuesto de autos se encuadra en los términos del art. 9 de la Ley N° 22.802. De este modo, la presentación inexacta del precio de ciertos productos en la góndola en relación con el precio de caja -tal como fue acreditado- conlleva, cuando menos y de modo indefectible, a error en los términos en los cuales el consumidor entiende que se llevará a cabo la relación de consumo, los cuales resultarán, pues, sustancialmente diferentes. Así los hechos, teniendo en cuenta la protección constitucional del consumidor en materia de acceso a la información adecuada y toda vez que la defensa opuesta se limitó, simplemente, a argumentar respecto de la inaplicabilidad de la norma en cuestión y aducir que las discrepancias fueron producto de errores cometidos por los operarios, entiendo que corresponde desestimar el presente agravio.

IV. Resta tratar el agravio referido al quantum de la sanción aplicada. A efectos de considerar la proporcionalidad del valor de la multa, cabe tener presente que la Ley de Lealtad Comercial N° 22.802 no establece criterios para graduar la sanción de multa prevista en el inciso a) del art. 18. De este modo, es preciso recordar que dicha norma conforma un sistema protector del consumidor en conjunción con las leyes de Defensa de la Competencia y de Defensa del Consumidor, tal como surge del art. 3 de esta última, cuya función integradora configura este sistema general protectorio. Al respecto, es pertinente remarcar que la referida concepción implica que tales normas deban interpretarse de forma conjunta y armónica, a los efectos de cumplir con la finalidad que tienen en común, esto es, defender y proteger los derechos del consumidor. En este contexto hermenéutico, corresponde tener en cuenta el art. 49 de la Ley de Defensa del Consumidor, que -en su parte pertinente- dispone que ¿[e]n la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 47 de la presente ley 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?. Aunado a ello, también debe considerarse que el actual art. 19 -entonces art. 16- de la Ley N° 757 de la Ciudad receptó esas pautas de graduación para aplicarlas a las infracciones previstas en la Ley de Defensa del Consumidor y en la de Lealtad Comercial. En particular, el citado artículo reza ¿[e]n la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 18 se tendrá en cuenta: a) El perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario. b) La posición en el mercado del infractor. c) La cuantía del beneficio obtenido. d) El grado de intencionalidad. e) La gravedad de los riesgos, o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización. f) La reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho. Se considerará reincidente a quien, habiendo sido sancionado por una infracción a las Leyes Nacionales de Defensa del Consumidor N° 24.240 y de Lealtad Comercial N° 22.802, sus modificatorias y demás disposiciones vigentes, incurra en otra presunta infracción dentro del término de cinco (5) años desde que haya quedado firme o consentida la sanción?. En suma, cuando la Administración impone una sanción en los términos del inciso a) del art. 18 de la Ley N° 22.802, debe considerar los supuestos contemplados en el art. 49 de la Ley N° 24.240, además de los establecidos en el art. 19 de la Ley N° 757, de acuerdo con las circunstancias fácticas del caso. En este contexto, además, es preciso contemplar que para que el particular pueda ejercer su derecho de defensa en forma adecuada es necesario que el órgano administrativo explicité cuáles han sido los antecedentes y las razones que, en el caso concreto, determinaron la aplicación de la multa y su graduación. Esto no es sino una aplicación particular del requisito de motivación que deben cumplir los actos administrativos y que, en el ámbito local, se encuentra previsto expresamente en el inciso ¿e? del art. 7 de la ley de procedimientos administrativos. En particular, destaco que ¿no pueden establecerse reglas que resulten a priori aplicables a todas las situaciones sino que, en cada caso puntual, el órgano jurisdiccional debe analizar si el acto sometido a su revisión se encuentra debidamente motivado. Para ello, considero que resulta insoslayable la jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia de la Nación según la cual ¿si bien no existen formas rígidas para el cumplimiento de la exigencia de motivación explícita del acto administrativo, la cual debe adecuarse, en cuanto a la modalidad de su configuración, a la índole particular de cada acto administrativo, no cabe la admisión de formas carentes de contenido, de expresiones de manifiesta generalidad o, en su caso, circunscribirla a la mención de citas legales, que contemplan sólo una potestad genérica no justificada en los actos concretos (conf. Fallos 314:625) (CSJN, por remisión al dictamen del Procurador General, in re ¿Lema, Gustavo Afilio c/ Estado Nacional -Ministerio de Justicia de la Nación- s/juicios de conocimiento en general?, 14/06/2001)? (cfr. esta Sala en autos ¿BBVA Banco Francés S.A. c/ GCBA s/ Otras causas con trámite directo ante la Cámara de Apel., Expíe. RDC N° 1951/0, sentencia del 10/7/2009). La Dirección de Defensa y Protección al Consumidor -entre los considerandos de la disposición sancionatoria impugnada- consideró que la sumariada es reincidente y sostuvo que ¿[...] a los efectos de la graduación del monto de la multa, debe tenerse en cuenta el incumplimiento constatado, la posición en el mercado de la sumariada, la potencialidad de los consumidores que pudieron resultar engañados por la conducta descripta, siendo relevante a los fines de su determinación la zona geográfica en la que se sitúa el comercio [...]? (cfr. fs. 21/21 vta.) En tales términos, la Administración

explicó cuáles fueron las pautas que, en este caso concreto, determinaron la aplicación de la multa y su graduación. De acuerdo a lo expuesto, no puede deducirse que la autoridad de aplicación hubiera desoído los parámetros impuestos por la normativa a efectos de graduar la sanción aplicada. Por otro lado, debe tenerse en consideración que la parte actora no explicó por qué razón el valor de la sanción resultaría desproporcionado a la infracción ni manifestó por qué motivo resultaría elevado -máxime, teniendo en cuenta que la multa en cuestión se halla mucho más cerca del mínimo que del máximo dentro de los montos establecidos por el inciso a) del art. 18 de la Ley N° 22.802, que fija la escala desde pesos quinientos (\$ 500) a pesos cinco millones (\$ 5.000.000)-. Asimismo, la denunciada no arrió prueba alguna que acredite que las actuaciones reseñadas por la DGDYPC al fundar su calificación como reincidente (Disposiciones N° 779/10 y 804/10, referenciadas a fs. 21) fueran inexistentes o ajenas a la entidad, así como tampoco desvirtuó lo expresado por la DGDYPC respecto de la posición que ocupa en el mercado o la potencialidad de los consumidores que pudieron resultar engañados. Conforme lo expresado, no se observa que la graduación de la sanción sea desproporcionada, pues el monto fue determinado -conforme sus fundamentos- de acuerdo con lo establecido en el marco jurídico aplicable al caso. V. Las costas de esta instancia se impondrán a la parte actora por haber resultado vencida (cfr. art. 62, 1° párrafo, CCAyT). VI. En relación con la regulación de honorarios a favor de la profesional interviniente -Dra. Nilda Concepción Ruiz-, en su calidad de letrada apoderada de la parte demandada, corresponde fijar la suma de pesos siete mil novecientos sesenta y cinco (\$ 7.965). Ello, de conformidad con los artículos 1, 3, 15, 16, 17, 20, 23, 24, 29, 54, 56, 60, 62 y concordantes de la Ley N° 5134; considerando el monto, la complejidad de la cuestión planteada, la extensión y calidad de la labor desarrollada y su resultado, así como los montos mínimos que establece la ley; y el cálculo de los proporcionales correspondientes para las etapas cumplidas, en relación con el valor de diez (10) unidades de medida arancelaria, fijada en pesos un mil quinientos noventa y tres (\$ 1.593) por Resolución Presidencia CM N° 558/17. Atento a las consideraciones expuestas propongo al acuerdo que, en caso de compartirse este voto, se rechace el recurso presentado por la parte actora y, en consecuencia: a) se confirme la Disposición N° DI-2016-321-DGDYPC de fecha 03 de febrero de 2016; b) se impongan las costas a la parte actora vencida, por aplicación del principio objetivo de la derrota (art. 62, 1° párrafo del CCAyT); y c) se regulen honorarios profesionales de acuerdo a lo establecido en el punto VI. La jueza Mariana Díaz dijo: I. Adhiero, en lo sustancial, al voto de mi colega Carlos F. Balbín, por cuanto lo allí expuesto resulta suficiente a fin de resolver el recurso directo bajo análisis. II. En lo que respecta a la regulación de los honorarios profesionales, corresponde recordar 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. 15, 17, 23, 24, 29 y 60 de la ley N° 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 N° 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 (CSJN, 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 concibe 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 abroge 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 de la ley N° 5134 y art. 1255 C.C.C.N.). Desde esa perspectiva, 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, corresponde regular los honorarios de la letrada apoderada de la parte demandada, Dra. Nilda Concepción Ruiz, en la suma de pesos tres mil quinientos (\$3500). III. En consecuencia, voto por: i) rechazar el recurso directo interpuesto a fs. 24/28 vuelta, con costas (cf. art. 62 del CCAyT); y, ii) regular los honorarios de la letrada apoderada de la parte demandada de conformidad con lo expuesto en el considerando II del presente voto. La jueza Fabiana H. Schafrik de Núñez, por los argumentos allí expuestos, adhiere al voto del juez Carlos F. Balbín. En mérito a las consideraciones vertidas, jurisprudencia citada y normas legales aplicables al caso, y habiendo dictaminado la Fiscal de Cámara, el Tribunal RESUELVE: Rechazar el recurso presentado por la parte actora y, en consecuencia: a) confirmar la Disposición N° DI-2016-321-DGDYPC de fecha 03 de febrero de 2016; b) imponer las costas a la parte actora vencida, por aplicación del principio objetivo de la derrota (art. 62, 1° párrafo del CCAyT); y c) regular honorarios profesionales de acuerdo a lo establecido en el punto VI del voto del juez Carlos F. Balbín. Regístrese. Notifíquese. Oportunamente, archívese. María Cruz Tuñón

Prosecretaria Letrada Sala I CAyT - CABA

Correlaciones:

Revor SA c/DNCI s/lealtad comercial

- Ley 22.802 - art. 22 - Cám. Nac. Cont. Adm. Fed. - 19/10/2017 - Cita digital: IUSJU021254E

021681E