

Defensa Del Consumidor Universidad Derecho A La Informacion Incumplimiento Recurso Directo Apertura A Prueba Excepcion Requisitos

JURISPRUDENCIA

Defensa del consumidor. Universidad. Derecho a la información.

Incumplimiento. Recurso directo. Apertura a prueba. Excepción. Requisitos Se confirmó la multa impuesta por la Dirección Nacional de Comercio Interior a la asociación civil universitaria demandada, en virtud de haber incumplido con su deber de proveer a la autoridad de aplicación la información solicitada en la resolución 8/03, reglamentaria del art. 4 de la ley 24240. La infracción consistió en no informar en tiempo y forma los precios que perciben por la prestación del servicio universitario, con el fin de que los usuarios puedan conocer la variedad de la oferta y adoptar la decisión que convenga a sus intereses. Buenos Aires, 27 de junio de 2017.- VISTO Y CONSIDERANDO: 1º) Que, mediante la disposición 216/16, la Directora Nacional de Comercio Interior impuso a ASOCIACION CIVIL UNIVERSIDAD ARGENTINA JOHN F. KENNEDY una multa de pesos quince mil (\$15.000), por infracción al artículo 3º de la resolución 8/03, reglamentaria del artículo 4º de la ley 24.240, en virtud de no suministrar con anterioridad al 15 de febrero de 2015 y de 2016 la información requerida por los artículos 1º y 2º de la citada resolución, a la autoridad de aplicación (fs. 30/32). Para resolver como lo hizo, refirió a las actuaciones originadas el 2/6/16, en virtud del presunto incumplimiento detectado por la Dirección de Defensa al Consumidor. Remitió, en lo pertinente, a lo dispuesto en los artículos 3º y 4º de la resolución 8/03 y de la ley 24.240, respectivamente, y 42 de la Constitución Nacional. A su vez, destacó que lo que sanciona la ley de defensa del consumidor es la omisión o incumplimiento de los deberes u obligaciones impuestos como forma de equilibrar la relación prestatario-consumidor. Sostuvo que la omisión se encontraba reconocida en el caso y que, tratándose de infracciones formales, bastaba para tener por configurada la falta al deber de información. Finalmente, graduó la multa en consideración a los montos fijados en la ley 24.240, la posición en el mercado del infractor, el grado de responsabilidad de la sumariada en la comisión de la infracción, el desmedro potencial de los derechos de los usuarios del servicio prestado derivado de la generalización de este tipo de conductas, la reincidencia, y el carácter ejemplar y disuasivo de la medida. 2º) Que, contra dicha sanción ASOCIACION CIVIL UNIVERSIDAD ARGENTINA JOHN F. KENNEDY interpuso y fundó recurso de apelación a fs. 39/41. En primer término, sostiene que la disposición 216/16 se fundó en un excesivo rigorismo formal, en violación a la garantía constitucional del debido proceso legal. Puntualmente, considera que la finalidad de la presentación anual de la información establecida en la resolución 8/03, es que el alumnado de los establecimientos educativos privados conozca los precios que éstos perciben por la prestación del servicio en cuestión. Argumenta que, poco le importa a los alumnos si la presentación debe hacerse en CD o diskette, como estipula la norma. En el mismo orden de ideas, sostiene que lo importante es que el órgano de control reciba la información, sin importar el canal de comunicación, y que, en el caso, dicha manda se cumplió vía email al Sr. Ricardo Beyrne Murray. Alega que no se debe interpretar literalmente la norma ya que la tecnología de diskette 3 1/2 no existe más, y sería un acto nulo en los términos del artículo 344 del Código Civil y Comercial de la Nación. Finalmente, ofrece prueba. 3º) Que, a fs. 63/64, se concedió la apelación y, a fs. 86/91, la demandada contestó el traslado de los agravios. Finalmente, a fs. 99/vta., dictaminó el señor Fiscal General y consideró que esta Sala resulta competente, que el recurso fue deducido en tiempo y forma, y que es formalmente admisible. 4º) Que, este Tribunal resulta temporalmente competente para entender en las actuaciones (arg. art. 76 de la ley 26.993. confr. esta Sala, en la causa 50798/2014/CA1 ?Fiat Auto Argentina SA c/ DNCI s/ Defensa del Consumidor- Ley 24220- Art. 45?, sent. del 03/02/15) por lo que cabe ingresar, sin más, al análisis de las cuestiones planteadas. 5º) Que, esta Cámara ha resuelto que, en principio, en el marco de los recursos directos la apertura a prueba tiene carácter excepcional (confr. Sala V, causa ?Banco Regional del Norte Argentino c/ BCRA -Resol 258/94?, sent. del 9/4/97, entre otras); limitación que tiende a evitar la ordinarización del proceso (confr. Sala V, causa ?Transbrasil Linhas Aereas c/ Dir. Nac. de Migraciones - Dips. DNM 5737/97?, sent. del 19/4/99, y esta Sala, causa ?Antoniow Mario Gustavo c/ UBA-Resol 442/12 (expte 2083678/09)?, sent. del 20/8/13). En el caso, la prueba no se ofreció al presentar el descargo en sede administrativa (v. fs. 13); debiéndose recordar, a este respecto, que si el procedimiento administrativo prevé el derecho del sumariado de ofrecer prueba y aquél no utilizó tal oportunidad de defensa, la denegatoria de los medios propuestos en sede judicial no puede considerarse arbitraria ni generarle afectación alguna en su derecho de defensa (confr. Fallos: 301:287; Sala I, causa ?Fidenza SRL c/ ENARGAS - Resol 2254/01 (Expte 6088/00)?, sent. del 17/11/03). 6º) Que, cabe analizar si la apelación planteada ante esta Cámara logra conmovir los fundamentos de la resolución apelada. En lo que aquí interesa, ha de recordarse que las leyes 24.240 y 22.802, junto con las normas complementarias dictadas al efecto 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, causa ?Sud Inversiones y Análisis S.A. c/D.N.C.I. - Disp. 285/12?, sent. del 10/10/13). La sanción se impuso a la actora en los términos de la resolución 8/2003, cuya finalidad es que los establecimientos universitarios privados provean determinada información referida a los precios que perciben por la prestación del servicio universitario, con el fin de que los usuarios puedan conocer la variedad de la oferta y adoptar la decisión que convenga a sus intereses. Específicamente se atribuyó el incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 3º que establece: ?La información solicitada y correspondiente al período lectivo inmediato siguiente deberá entregarse en la DIRECCION NACIONAL DE COMERCIO INTERIOR de la SECRETARIA DE LA COMPETENCIA, LA DESREGULACION Y LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR, ubicada en Avenida Julio A. Roca Nº 651, 4º piso, Sector 8, Capital Federal con anterioridad al 15 de febrero de cada año, por escrito y en soporte magnético (diskette 3 1/2) en planilla excel armada según se indica en el ANEXO de la presente Resolución? (énfasis añadido; norma que no ha sido expresamente impugnada en cuanto a su constitucionalidad). La mencionada disposición es reglamentaria del artículo 4º de la ley 24.240 que reza: ?Quienes produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios, deben suministrar a los consumidores o usuarios, en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de los mismos?. Este derecho a la debida información y su correlativo deber impuesto al proveedor tiene carácter de principio general del derecho del consumidor y usuario, como consagra el artículo 42 de la Constitución Nacional. La finalidad que se persigue es permitir que el consentimiento que presta el consumidor al contratar por un producto o servicio haya sido formado reflexivamente pues, a la hora de contratar, la posición jurídica del oferente es claramente privilegiada respecto de la del consumidor, por su conocimiento de la materia objeto del contrato. 7º) Que, con respecto al primer agravio, cabe destacar que no se han violado las garantías constitucionales de debido proceso ni el derecho de defensa ya que el pedido de información que da origen a la pena recurrida fue realizado por la demandada como autoridad de aplicación de la ley 24.240 siguiendo el procedimiento establecido en la norma. Asimismo, la sumariada fue correctamente notificada de la infracción y la multa impuesta y presentó su descargo oportunamente. De esa manera, la recurrente ejerció plenamente su derecho de defensa. 8º) Que, en el caso, la actora viene admitiendo desde el descargo el incumplimiento a la formalidad de presentar la información requerida mediante formato papel (v. fs. 13). En esa misma oportunidad, manifestó haber remitido los datos mediante un correo electrónico y suplió la omisión incurrida, formalizando la presentación en papel y CD-ROM. A su vez, pidió que no se aplique sanción alguna teniendo en cuenta que hubo voluntad de cumplimiento. Por otra parte, al fundar su recurso ante esta Cámara adjuntó impresión del email en cuestión, de donde surge con claridad la advertencia cursada por la autoridad de aplicación en los siguientes términos: ?... La información nos es útil y para formalizar el trámite lo que faltaría es hacer las dos presentaciones en formato papel con original y copia y cd para ser presentadas en nuestra oficina sita en Av. Julio A. Rica 651, piso 4, sector 9 de esta Capital Federal de lunes a viernes en el horario de 9:30 a 16 hs. a fin de oficializarlas vía expediente y de esa manera también poder generarle la constancia del cumplimiento...? (fs. 42, énfasis añadido). En ese contexto, se impone concluir que la recurrente admitió plenamente desde el comienzo la falta cometida y sabía fehacientemente que la información se debía presentar en formato papel. 9º) Que, asimismo, corresponde destacar que la defensa esgrimida no alcanza para desvirtuar los incumplimientos atribuidos en el acto administrativo apelado en la medida en que -en la especie- se trata de una infracción formal donde la constatación de los hechos hace nacer por sí y como principio la responsabilidad del infractor, de tal manera que no se requiere daño concreto sino simplemente el incumplimiento de lo prescripto por la ley y, por ello, su apreciación es objetiva y se configura por la simple omisión, que basta por sí misma para tener por verificada la violación de las respectivas normas (en igual sentido, confr. Sala III, causa ?Supermercados Norte c/ DNCI-Disp 364/04?, sent. del 9/10/06; Sala V, causas ?José Saponara y Hnos. c/ Sec de Comercio?, sent. del 25/06/97, y ?Banco del Buen Ayre SA-RDI c/ DNCI s/Disp. 618/05?, sent. del 6/02/07). Es así que, frente a las constancias de fs. 3, no desvirtuadas por prueba idónea en contrario, resulta irrelevante la ausencia de intención en la conducta de la empresa o el incumplimiento a posteriori de lo prescripto por la norma. En razón de lo expuesto, se concluye en que se encuentra verificada la conducta tipificada en el precepto reseñado y, en consecuencia, reunidos los elementos necesarios para atribuir responsabilidad a la recurrente, como lo hizo la disposición apelada (en igual sentido, confr. esta Sala, causa 19134/2008 ?Disco SA c/ EN-SCI-Disp 122/08 (Expte S01:20467/07)?, resolución del 23/3/2010). 10) Que, la determinación y graduación de la sanción a aplicar es atribución primaria de la autoridad administrativa, principio que sólo cede ante una manifiesta arbitrariedad (confr. esta Sala, causa ?Fate SAICI c/ DNCI s/ Defensa del Consumidor - Ley 24240 - Art. 4?, sent. del 08/05/14, y sus citas). En ese contexto, considerando la naturaleza de la falta cometida, la relevancia del bien jurídico protegido y que la actora contaba con numerosos antecedentes al momento de dictarse la resolución cuestionada (v. informe de fs. 19/24), la sanción no aparece desproporcionada en relación con la falta cometida, la posición en el mercado de la empresa, las características del servicio y demás circunstancias del caso, por lo que

corresponde confirmarlo. 11) Que, por todo lo expuesto, se rechaza el recurso y se confirma la disposición 216/16 en todos sus términos. Las costas se imponen a la actora vencida, al no existir motivos que justifiquen apartarse del principio general en la materia (art. 68 CPCCN). 12) 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 el resultado obtenido a partir de la labor desarrollada ante esta instancia originaria (confr. recurso de fs. 86/91), REGÚLANSE en la suma de pesos trescientos (\$300) los honorarios del doctor Nicolás Olivari, quien actuó en carácter de letrado apoderado del Estado Nacional (Ministerio de Producción) y la suma de pesos setecientos cincuenta (\$750) los honorarios de la Dra. Mariela S. Biga quien actuó en carácter de letrada patrocinante del Estado Nacional; los que se encuentran a cargo de la parte actora.

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 intervinientes frente al citado tributo. Por ello, y de conformidad con lo dictaminado por el señor Fiscal General subrogante, SE RESUELVE: 1) Confirmar la disposición 216/16, con costas (art. 68 CPCCN); 2) Regular los honorarios de la dirección letrada de la parte demandada en los términos y con los alcances del considerando 12. Regístrese, notifíquese -al Sr. Fiscal General en su público despacho- y devuélvase. MARCELO DANIEL DUFFY JORGE EDUARDO MORAN ROGELIO W. VINCENTI Correlaciones:
Ley 24240 - BO: 15/10/1993 CODEC c/UNLP s/ley de defensa del consumidor - Juzg. Civ. Com. y Cont. Adm. Fed. La Plata N° 2 - 18/12/2015 - Buenos Aires - Cita digital IUSJU006674E 018449E