

Infraccion A La Ley De Defensa Del Consumidor Venta De Celular Reduccion De Multa

JURISPRUDENCIA

Infracción a la ley de defensa del consumidor. Venta de celular.

Reducción de multa Se hace lugar parcialmente al recurso de apelación interpuesto contra la decisión de la Subsecretaría de Defensa del Consumidor y Usuario que le impuso al recurrente una multa por diversas infracciones a la Ley de Defensa del Consumidor ocurridas tras la venta de un celular. Formosa, 31 de marzo de 2015. El Dr. Cabrera dijo: I. Que a fs. 112/119vta. se presenta el Dr. P. Z., en su carácter de apoderado legal de la firma "Cardif Seguros S.A.", con el patrocinio de la Dra. A. R., con personería debidamente justificada a fs. 107/111, planteando recurso de Apelación contra la Resolución N° 227/2013 dictada por la Subsecretaría de Defensa del Consumidor y Usuario, mediante la cual se le impone, solidariamente con la firma Carsa S.A., una multa de pesos ciento cincuenta mil (\$150.000,00) por infracción a los artículos 4, 8 bis, 10 bis, 11, 13, 14, 19, 34 y 37 de la Ley 24.240, art. 37 del Decreto N° 1798/94 complementario de la Ley de Defensa del Consumidor, en concordancia con la Resolución N° 906/98 de la Secretaría de Industria Comercio y Minería: arts. 1, 2 y 3 y en concordancia con la Resolución N° 53/2003 de la Secretaría de la Competencia, la Desregulación y la Defensa del Consumidor; sancionándola asimismo, en orden a lo normado por el art. 40 bis del mismo cuerpo legal, a razón del valor de cuatro (4) Canastas Básicas Total Hogar 3, a favor del denunciante y se le ordena publicar la parte resolutive en el diario de mayor circulación de la Provincia de Formosa. II. El apelante manifiesta diversos agravios cuestionando el razonamiento utilizado por el Organismo Administrativo al aplicar la sanción. En primer lugar y a modo de denuncia, menciona las irregularidades que la Subsecretaría cometió al diligenciar las cédulas, como ser, la falta de fecha, hora y sello oval institucional, vulnerándose el debido proceso. III. Luego de relatar los antecedentes de la causa y exponer en su defensa que "el consumidor se dirigió a Musimundo y allí compró voluntariamente un producto que podría y así lo quiso, adquirir con cobertura de Cardif S.A. mediante la póliza - también vendida por Musimundo", que "la cobertura por robo era un plus y así lo entendió el comprador, aunque ahora lo desconozca", y que "no se trata de que el comprador pague sin sentido, porque el consumidor eligió el pago en cuotas de un producto que podría haber cancelado en el momento de su entrega por el precio convenido...". Como segundo agravio, manifiesta que la defensa que hacen del reclamante no se ajusta a derecho y niega que el contrato no explique el alcance de la cobertura, porque en la póliza expresamente consta el tiempo de la misma (48hs) y su especialidad frente a la cobertura de arreglo, "esto está perfectamente legible y se reputa conocido por el adquirente que voluntariamente aceptó contratar en estos términos"; remitiéndose a la documental acompañada por la demandante a fs. 7/7vta. Asimismo, cuestiona que la Subsecretaría tenga por probado el robo del celular y la falta de información brindada por el vendedor al no explicar las condiciones de venta del producto y del seguro, calificando de tendenciosa e imparcial la actuación de la Autoridad de Aplicación. El recurrente, rechaza e impugna toda la imputación, solicitando el cumplimiento de las reglas del debido proceso, derecho de defensa, el respeto a la voluntad de las partes y la libre oferta de compra venta que dice, "aparece disfrazada de una protección garantista que nada tiene que ver con la ley vigente, sino más bien con la necesidad de cubrir un `supuesto` robo a un compañero de trabajo". Por otra parte, el apelante cuestionó a la letrada instructora del sumario y la relación del apoderado del reclamante con la Subsecretaría, sobre la cual apoya su desconfianza y acuse de imparcialidad descartando, a su vez, toda conducta dolosa o culposa en su representada, "Cardif S.A.". En el tercer punto, el apelante refiere que la Resolución recurrida desconoce los hechos y pruebas obrantes en el expediente, porque quedó acreditado que su mandante cumplió con brindar la información exigida por el art. 4 de la Ley N° 24.240, en consecuencia, interpreta esta parte que la resolución carece de causa, por la falta de concurrencia de los presupuestos exigidos por la norma habilitante, siendo por ello un acto administrativo nulo de nulidad absoluta e insanable conforme lo reglado en el Decreto N° 1510/97, arts. 7 y 14, inc. b. Seguidamente, en el cuarto agravio, el apelante advierte que la Autoridad de aplicación asignó al deber de información del art. 4 de la L.D.C, una extensión que la norma no contempla, siendo que su representada brindó vasta información a la consumidora, lo cual, dice que surge de los hechos expuestos y la documentación aportada, por lo que, no hubo vulneración al derecho en cuestión. Los dos agravios siguientes y sucesivos (5° y 6°), están dirigidos al monto de la sanción impuesta, por la suma de pesos ciento cincuenta mil (\$150.000), acusando que la resolución apelada carece de un razonable análisis de las cuestiones debatidas, exceso de punición y ausencia de proporcionalidad entre la pena impuesta y el comportamiento que motivó su aplicación, siendo por ello, un monto irrazonable, desmedido, arbitrario y violatorio del derecho de propiedad, criticando además, la falta de parámetros objetivos para la procedencia del mismo. En particular, manifiesta como punto del agravio, que al graduar la pena se haya considerado la posición en el mercado de la denunciada, sin prueba alguna que acredite sus dichos. Finalmente, el último agravio está dirigido a la condena por daño directo. Entiende el

recurrente que dicha imposición a su mandante vulnera la garantía de división de poderes, en tanto el Poder Ejecutivo ejerce facultades que están reservadas solo al órgano judicial, que es el único que "tiene la facultad de juzgar cuestiones que versan estrictamente sobre la responsabilidad civil". Por otra parte, indica que le causa agravio, el hecho que para estimar su cuantía se haya tenido en cuenta "el valor del perjuicio material" y "los gastos y molestias" en los que incurrió la parte denunciante a efectos de perseguir el resarcimiento de sus derechos. Siguiendo esta línea, el apelante ensaya que el daño directo solo puede referirse al resarcimiento de perjuicios inmediatos y de carácter patrimonial, por lo que las presuntas "molestias" a las que se hace referencia en la Resolución N° 227/13 no podrían ser comprendidas en este concepto, por ser las mismas extrapatrimoniales y no encontrarse probadas en autos, siendo que el Organismo efectúa una mención genérica y abstracta sin proporcionar ninguna base para su determinación, tornándola en una sanción infundada, por lo que solicita el rechazo de este rubro. IV. Ingresando al concreto conteste del recurso planteado, corresponde en primer lugar aclarar que, aún cuando pueda tener razón en lo que respecta a la falta de datos de las cédulas diligenciadas, de las constancias del expediente, no surge que las mismas hayan causado la indefensión del apelante, quien tuvo noticia y debida participación durante toda la tramitación del proceso en sede administrativa, como el mismo lo reconoce en su escrito. No obstante, debe realizarse un llamado de atención a la Subsecretaría de Defensa al Consumidor y Usuario para que, en adelante, cumpla acabadamente con las formas procesales, a fin de evitar futuros planteos de nulidades en el proceso a su cargo. Que en cuanto a lo expuesto por el apelante como fundamento de los siguientes tres agravios (segundo, tercero y cuarto), cabe señalar que los mismos versan sobre el mismo argumento: que la firma comercial Cardif S.A. no debe responder porque la cobertura por robo caducó a las cuarenta y ocho horas de producida la venta del teléfono móvil; que la consumidora conocía este dato e igualmente adquirió el producto, optando por la forma de pago en cuotas, y que su representada brindó la debida información, remitiéndose a las pruebas documentales que fueron acompañadas por la denunciante. Sin embargo, la resolución se explaya en una serie de imputaciones que no se limitan al deber de información del art. 4, las cuales, no son siquiera mencionados por el recurrente en su apelación, en particular, las que hacen a las contenidas en las Resoluciones Nros. 906/98 y 53/03, dirigidas a las características del tamaño de la letra y a las cláusulas abusivas de la póliza de seguro. Además, el único fundamento propuesto por el apelante, en nada se condice con lo dispuesto en la norma a aplicar -artículo 4 Ley 24.240- porque, aun cuando desarrolla el concepto de la información y sus características, lo único que cita para justificar dicha conducta es la póliza de seguro de fs. 7/7vta., la misma que fue considerada nula por la Subsecretaría. No se encuentra en el expediente, otra prueba que indique que Cardif S.A. haya suministrado al consumidor en forma cierta, clara y detallada, todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee y las condiciones de su comercialización. Se desconoce qué grado de preparación puede tener un vendedor de Carsa S.A. para ofertar y comercializar un seguro, que por su especificidad y complejidad, difiere en demasía de los demás productos que habitualmente se encuentran en la casa comercial mencionada. En estrecha relación con lo dicho en el párrafo precedente, la imputación y su correspondiente sanción se asientan en una resolución que formuló infracción a los artículos 4, 8 bis, 10 bis, 11, 13, 14, 19, 34 y 37 de la Ley N° 24.240, art. 37 del Decreto N° 1798/94 y arts. 1, 2 y 3 de la Resolución N° 906/98 y Resolución N° 53/2003, sin embargo, el apelante no esboza defensa alguna, correspondiendo, el rechazo de los agravios analizados. En el quinto agravio, el recurrente se esfuerza por demostrar la falta de argumentos en la resolución al momento de imponer la sanción y su graduación, no obstante, en el siguiente punto del recurso, tropieza con una contradicción, cuando critica, justamente, uno de los fundamentos expuestos por dicha resolución, cual es la posición que las firmas sumariadas tienen en el mercado, la que intenta ser rebatida solo con sus dichos, dejando de lado los otros parámetros tenidos en cuenta al momento de la graduación: la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, el perjuicio resultante para el consumidor y la gravedad de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización. Con ello, corresponde confirmar la sanción de multa que solidariamente se les impuso a las sumariadas, resultando insuficiente el hecho de que el mercado en el que se insertan sea competitivo, el cual es un dato abstracto, por todos conocido. La falta de una crítica razonada contra los fundamentos dados en la resolución recurrida y la ausente explicación de por qué el monto de la multa es excesivo y desproporcionado, impiden a este Tribunal de Apelación reducir el monto de la pena, debiendo ser rechazado los agravios en este sentido. Finalmente, en lo que respecta a la condena del daño directo, es acertado el razonamiento del apelante al decir que las "molestias" deben quedar al margen de dicho rubro, sin embargo, el resolutorio impugnado no toma en cuenta las mismas, sino el menoscabo al patrimonio de la denunciante, producto de la privación de los productos adquiridos, entendiéndose por tales, el teléfono celular y la cobertura del seguro por el robo, ergo, su agravio pierde sustento y por ello, también debe ser rechazado. Por último y reforzando el rechazo de este agravio, la Subsecretaría está facultada por las leyes de fondo y forma para imponer y graduar los daños directos a favor de los consumidores y usuarios, contrariamente a lo que esboza el letrado en desconocimiento absoluto de dichas normas. En consecuencia y conforme lo expuesto, se impone el rechazo del recurso de apelación interpuesto y la confirmación de la Resolución N° 227/13. En relación a la imposición de las costas, es criterio de este Tribunal, sentado en el Fallo N° 10.694/2014, que las mismas son a cargo

del recurrente. Asimismo, corresponde hacer un llamado de atención a la Subsecretaría de Defensa al Consumidor y Usuario para que respete las formas en las notificaciones a su cargo. El Dr. Alucín dijo: Que respetuosamente disiento con el Sr. Ministro que me precede en el voto, en lo que hace al monto de la multa, entiendo que debe ser reducido ante la falta de antecedentes de la firma sumariada, constatado en la Resolución administrativa apelada como causa para no agravar la cuantía de la sanción (ver fs. 91 vta. apartado f) de la Resolución N° 227/13). Que el apelante se agravia por el exceso de punición, considerando la falta de concordancia o proporción entre la pena aplicada y el comportamiento que motivó su aplicación, lo que determina -dice- la irrazonabilidad del acto. Que, conforme el criterio que viene sosteniendo el suscripto y del que no se advierte elemento nuevo alguno para apartarse del mismo, considero que corresponde una reducción del monto de la multa impuesta. A tal fin y teniendo en cuenta, la falta de antecedentes de reincidencia, en el marco de lo dispuesto en el art. 49 de la Ley 24240; resulta ajustado a derecho reducir el monto de la multa de Pesos Quince Mil (\$15.000), confirmándose en todo lo demás la Resolución N° 227/13. Por su parte, los Dr.es Coll, Hang y Quinteros adhieren al voto del Dr. Guillermo Horacio Alucín. Por todo ello, con las opiniones concordantes de los señores Ministros, Dres. Guillermo Horacio Alucin, Ariel Gustavo Coll, Eduardo Manuel Hang y Marcos Bruno Quinteros, que forman la mayoría absoluta que prescribe el artículo 25 de la Ley 521 y sus modificatorias y artículo 126 del Reglamento Interno para la Administración de Justicia, con la disidencia del Dr. Ricardo Alberto Cabrera, el Excmo. Superior Tribunal de Justicia resuelve: 1. Hacer lugar parcialmente al recurso de apelación planteado y reducir el monto de la multa a Pesos Quince Mil (\$15.000), confirmándose en todo lo demás la Resolución N° 227/13. 2. Imponer las costas al recurrente (Fallo N° 10694/14 del S.T.J.). 3. Regístrese. Notifíquese. Oportunamente, archívese.- Ricardo A. Cabrera (en disidencia)

Guillermo H. Alucin Ariel Gustavo Coll. Eduardo M. Hang. Marcos B. Quinteros.

013639E