

Defensa Al Consumidor Sancion De Multa Publicidad Enganosa Promociones

JURISPRUDENCIA

Defensa al consumidor. Sanción de multa. Publicidad engañosa.

Promociones Se confirma la multa impuesta por la Dirección General de Defensa al Consumidor a una empresa por infracción a los artículos 4 y 8 de la ley 24.240, por las denuncias -acumuladas administrativamente- de quienes acreditaron que la empresa había publicitado un producto que, al ser adquirido, no presentaba las características promocionadas y no obtuvieron soluciones satisfactorias ante los reclamos formulados.

En la Ciudad de Buenos Aires, 23 de abril de 2018, reunidos en acuerdo los jueces de la Sala III de la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad de Buenos Aires, para entender en el recurso directo interpuesto en los autos "GARBARINO SAICEI CONTRA DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR SOBRE RECURSO DIRECTO SOBRE RESOLUCIONES DE DEFENSA AL CONSUMIDOR", Exp. D16743- 2016/0, se estableció la siguiente cuestión a resolver: ¿Se ajusta a derecho la disposición apelada? A la cuestión planteada la Dra. GABRIELA SEIJAS dijo: I. Yanina Lorena Tatarsky denunció que Garbarino SAICEI le vendió una computadora cuyas características técnicas resultaron disímiles a las promocionadas y que luego no respondió a sus reclamos. Fracasada la instancia conciliatoria, Leonardo Velázquez, analista de la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor (en adelante, DGDyPC), acumuló el trámite a otros iniciados contra la misma empresa. Al resolver la denuncia, Vilma Bouza, en su carácter de titular de la DGDyPC, impuso a Garbarino una multa de sesenta y cinco mil pesos (\$65 000) por infracción a los artículos 4º y 8º de la ley 24240, y ordenó la publicación de la sanción (v. dis. DI-2016-2421-DGDYPC; v. fs. 79/86, Exp. 18465746/14). Para así decidir consideró que la empresa no había respondido, y mucho menos solucionado, el reclamo de la Sra. Tatarsky (v. fs. 80 vta.). Además, estimó que Garbarino había publicitado un producto que, al ser adquirido por la denunciante, no presentaba las características promocionadas (cf. art. 8º, ley 24240). María Alejandra Ortega, apoderada de Garbarino, apeló dicha disposición (v. fs. 88/96). Planteó que la acumulación de nueve expedientes, cuyas causas y objeto son distintos, vulnera el principio de legalidad, su derecho de defensa y al debido proceso. Reiteró que desconocía la autenticidad de la publicidad adjuntada por la denunciante. Afirmó que se trataba de una impresión de pantalla que podría haber sido adulterada. Indicó que la administración nunca le requirió el manual del usuario o la garantía del producto. Aseguró que cumplió con el deber de información, dado que brindó a la actora la documentación mencionada tras la compra del producto. Cuestionó el monto de la multa y la obligación de publicar la sanción en el diario La Razón. Juan Domingo Pérez, apoderado del GCBA, contestó el traslado (v. fs. 116/123 vta.), luego dictaminó el doctor Gauna y pasaron los autos al acuerdo (v. fs. 128/136). II. Al resolver el planteo contra la acumulación dispuesta, Vilma Bouza resaltó que el trámite conjunto de las imputaciones no afectó los derechos de la denunciada, que los expedientes se mantenían individualizados y que, si bien el representante de la empresa cuestionó la insuficiencia del tiempo previsto para efectuar su descargo, ni siquiera intentó pedir una prórroga. A su vez destacó que los instructores gozan de las más amplias facultades instructorias y ordenatorias, y que, según la Ley de Procedimientos Administrativos de la CABA, la Dirección puede proveer en una sola resolución los trámites que por su naturaleza admitan su impulsión simultánea, y concentrar las diligencias y medidas de prueba pertinentes (cf. art. 26, inc. b, dec. 1510/97; v. fs. 79/80 vta.). En este contexto, que se disponga un plazo único para formular descargo y ofrecer pruebas sobre varias imputaciones o para apelar varias sanciones, no conlleva sin más una restricción indebida al derecho de defensa, el principio de legalidad o al debido proceso. En general, el tiempo previsto para ejercer la defensa es independiente de la complejidad o alcance de la imputación. Nótese que además, en el caso, el trámite individual de cada una de las denuncias bien podría haberse traducido en plazos corriendo simultáneamente. Por lo tanto, sin la expresión de un perjuicio concreto, en este punto no es posible hacer lugar al recurso. III. Las dudas de la Dra. Ortega acerca de la autenticidad de la publicidad adjuntada por la denunciante no constituyen un elemento suficiente para cuestionar la resolución. Sobre las constancias presentadas por Yanina Lorena Tatarsky, la titular de la Dirección aseguró que pudo "... constatar han sido obtenidas del sitio web de la empresa..." (v. fs. 80 vta./81), y dicha afirmación no fue controvertida ni refutada en modo alguno por la recurrente. Asimismo, la diferencia entre el producto promocionado y el entregado no fue explicada por el proveedor, ni siquiera frente a los reclamos de su cliente. Tal es el fundamento de la sanción por infracción al artículo 4º de la ley 24240. Sin embargo, con relación a la defensa planteada por la representante de Garbarino, cabe resaltar que no acompañó prueba para corroborar que hubiera entregado a la consumidora la documentación mencionada (manual del usuario, garantía, etc.). Sobre la graduación de la multa, la titular de la Dirección, además de invocar los parámetros previstos en el texto del entonces vigente artículo 16 de la ley 757, destacó que el monto se fijó en atención al "... método sumamente cuestionable para la captación indebida de clientela..." utilizado por Garbarino, como fue haber promocionado "... un producto en

condiciones que no se verificaron al momento de efectuar el consumo? (v. fs. 84 vta.). Al respecto, las manifestaciones de la recurrente no son más que una expresión de desacuerdo. Respecto a la publicación de la sanción, tal como señaló el fiscal, la medida tiene su origen en una previsión normativa, es decir, su aplicación no es discrecional. IV. Por no encontrar razones que justifiquen apartarse del principio general que rige la materia, las costas del proceso deben imponerse a la actora vencida (cf. art. 62, CCAyT). Los honorarios de Juan Domingo Pérez, apoderado del GCBA, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 1º, 17, 23, 24, 29 y 60 de la ley 5134, y considerando la naturaleza del juicio y el resultado obtenido, se regulan en diecisiete mil quinientos cincuenta pesos (\$17 550). En consecuencia, propongo al acuerdo: a) rechazar el recurso directo; b) confirmar la disposición impugnada, c) imponer las costas a la vencida (cf. art. 62, CCAyT), d) regular los honorarios de Juan Domingo Pérez en diecisiete mil quinientos cincuenta pesos (\$17 550). A la cuestión planteada el Dr. ESTEBAN CENTANARO dijo: I. Adhiero al relato de los hechos y a la solución propiciada por la Dra. Gabriela Seijas en los puntos II y III de su voto, efectuando las siguientes consideraciones. En orden al primer planteo de la parte actora referido a la acumulación de dispuesta en sede administrativa, remito -en lo que fuera pertinente- a la doctrina sentada en la causa ?Citibank N.A. c/ GCBA s/ otras causas con trámite directo ante la Cámara de apel.?, expediente N° 1564/0, sentencia del 09-08-2007. Con relación al deber de información me remito a lo dicho al votar en la causa ?Banco Santander Río S.A. c/ GCBA s/ recurso directo sobre resoluciones de defensa del consumidor?, expediente D69051/2013-0, sentencia del 24-02-2017. II. En orden a la regulación de honorarios de la representación letrada de la parte demandada por su actuación en esta instancia, corresponde fijarlos en la suma de once mil seiscientos ochenta y ocho pesos (\$ 11.688) (cfr. arts. 1º, 3º, 12, 15, 16, 17, 21, 23, 24, 29, 54, 56, 60, 62 y concordantes de la ley 5134). Así dejo expresado mi voto. A la cuestión planteada el Dr. HUGO ZULETA dijo: Adhiero al voto de la Dra. Gabriela Seijas, salvo en cuanto a la regulación de honorarios del Dr. Juan Domingo Pérez. Con relación a este punto, adhiero al voto del Dr. Esteban Centanaro. Así dejo expresado mi voto. Por lo expuesto, por mayoría, SE RESUELVE: 1. Rechazar el recurso directo; 2. Confirmar la disposición impugnada; 3. imponer las costas a la vencida (cf. art. 62, CCAyT), 4. Regular los honorarios de la representación letrada de la parte demandada en once mil seiscientos ochenta y ocho pesos (\$ 11 688). Regístrese, notifíquese -al señor fiscal en su público despacho- y, oportunamente, devuélvase. Correlaciones: Garbarino SAICEI y otros c/GCBA s/recurso directo sobre resoluciones defensa al consumidor - Cám. Cont. Adm. y Trib. Bs. As. (Ciudad) - SALA I - 10/07/2017 - Cita digital IUSJU019140E 026551E