

Defensa Del Consumidor Cargas Probatorias Dinamicas Sancion De Multa Cambio De Plan Principio De Colaboracion

JURISPRUDENCIA

Defensa del consumidor. Cargas probatorias dinámicas. Sanción de

multa. Cambio de plan. Principio de colaboración

Se confirma la sanción de multa impuesta a una empresa de telefonía celular, al acreditarse que la demandada había realizado un cambio en las condiciones de contratación -cambio de plan- del consumidor sin su previa autorización, con fundamento en la infracción al artículo 19 de la ley 24240. Es que en virtud de la doctrina de las cargas probatorias dinámicas y del deber procesal de colaboración, recaía sobre la demandada la carga de probar que la denunciante había consentido el cambio de plan, puesto que se encontraba en una mejor posición para hacerlo, en su propio interés.

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a los 2 días del mes de agosto de dos mil dieciocho, se reúnen en acuerdo los señores jueces de la Sala III de la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para conocer en el recurso interpuesto a fs. 51 / 58 por AMX Argentina S.A. (en adelante, ¿la empresa?), contra la disposición DI-2014-422-DGDYPC, del 21 de enero de 2014, dictada por el Sr. Director General de Defensa y Protección del Consumidor de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Practicado el sorteo pertinente, resulta que debe observarse el siguiente orden: Dr. Hugo R. Zuleta, Dr. Esteban Centanaro y Dra. Gabriela Seijas. Los magistrados resuelven plantear y votar la siguiente cuestión: ¿se ajusta a derecho la disposición apelada? A la cuestión planteada, el Dr. Hugo R. Zuleta dijo: I. De las constancias de la causa surge que el 31/3/2010 el Sr. Guillermo Federico Gasser Noblia presentó una denuncia contra la empresa AMX Argentina S.A. ante la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor (en adelante, la DGDyPC?). Relató que la empresa había realizado un cambio en las condiciones de contratación -un cambio de plan- sin su previa autorización. Explicó que desde la empresa le habían comunicado (ante sus reclamos) que el cambio en las condiciones se debía a un error producido por un operador y que no podía ser solucionado, a causa de una limitación del sistema informático de la empresa. II. A fs. 15 surge que, el 29 de abril de 2010, se celebró una audiencia conciliatoria en la que las partes no llegaron a una amigable composición. III. A fs. 17 surge que, el 6 de julio de 2010, la DGDyPC imputó a la empresa la violación del artículo 19 de la ley 24.240, ¿por cuanto por un error del operador se habría cambiado el plan contratado sin la debida autorización por el denunciante?. IV. A fs. 35/40, la empresa presentó su descargo. Explicó que, el 12/1/2010, el denunciante había llamado a la empresa para consultar los precios de los otros planes que ofrecía y que, cuando se le ofreció el plan GMC42, lo aceptó, por lo cual la empresa procedió a cambiar el plan correspondiente a la línea del cliente. No obstante -sostuvo la empresa-, el 13/1/2010 el cliente se comunicó con la empresa indicando que habían efectuado un cambio de plan sin su consentimiento y se le explicó que el plan anterior ya no estaba vigente, por lo que no era posible reasignárselo. Asimismo, señaló que, en la audiencia conciliatoria, le había ofrecido al denunciante un plan con las mismas características que el que tenía anteriormente, pero éste lo había rechazado. En este marco, adujo que no había violado el artículo 19 de la ley 24.240. V. A fs. 47/49, la DGDyPC dictó la disposición DI-2014-422-DGDYPC, mediante la cual impuso una multa de cincuenta mil pesos (\$ 50.000) a la empresa, por haber infringido el artículo 19 de la ley 24.240. También la obligó a publicar la disposición condenatoria en el diario La Nación, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 18 de la ley 757. Fundamentó la disposición basándose en los siguientes argumentos (que habían sido desarrollados en el informe IF-2014-00550248, obrante a fs. 44/46 vta). En primer lugar, señaló que la sumariada había realizado tan sólo simples manifestaciones unilaterales afirmando que el denunciante había consentido el cambio de plan, pero no había aportado prueba alguna para sustentar sus dichos. De hecho - señaló la DGDyPC-, la propia sumariada había manifestado que el cambio de plan se había realizado y que el plan anterior ya no existía, por lo cual -entendió- quedaba corroborado que se habían modificado las condiciones de prestación del servicio. En segundo lugar, sostuvo que para graduar la sanción había tenido en cuenta el perjuicio resultante de la infracción para el usuario y el hecho de que la empresa era reincidente, en los términos del artículo 16 de la ley 757. VI. A fs. 51/58, la empresa interpone recurso de apelación contra la disposición DI-2014-422-DGDYPC. Solicita que sea revocada, basándose en las siguientes consideraciones. En primer lugar, niega haber violado el artículo 19 de la ley 24.240. En este sentido, reitera que el cambio de plan había sido realizado con el consentimiento del usuario. También recuerda que, en el marco de la audiencia conciliatoria, le había ofrecido al denunciante una propuesta conciliatoria que consistía en incluirlo en un plan que tenía idénticas prestaciones al exigido por el denunciante, durante dos meses consecutivos, pero éste la había rechazado. En segundo lugar, sostiene que la multa impuesta era arbitraria y desproporcionada, por lo que solicita que sea dejada sin efecto. Subsidiariamente, solicita que sea reducida. VII. A fs. 95/100 vta., el GCBA contesta el traslado del recurso. Solicita que los agravios formulados por la recurrente sean desestimados, con costas. En honor a la brevedad, me remito a los argumentos

formulados por el GCBA en las fojas mencionadas. VIII. A fs. 132/133 presenta su dictamen la Fiscal ante la Cámara. IX. Analizaré a continuación los agravios formulados por la recurrente. IX.1. En primer lugar, considero que de las constancias obrantes en estas actuaciones surge que la empresa infringió el artículo 19 de la ley 24.240. En este sentido, lo cierto es que la versión de los hechos planteada por la recurrente -de acuerdo con la cual la denunciante había consentido el cambio de plan- no se encuentra respaldada por prueba alguna (ya que las impresiones de pantalla del sistema informático de la propia empresa obrantes a fs. 59/60 equivalen a meras manifestaciones unilaterales, carentes de valor probatorio). Asimismo, cabe aclarar que, si bien la empresa alegó que en el marco del acuerdo conciliatorio le había ofrecido al denunciante un plan idéntico al que éste pretendía -lo cual no fue probado-, lo cierto es que dicha oferta. A esta altura, cabe señalar que, en virtud de la doctrina de las cargas probatorias dinámicas y del deber procesal de colaboración, recaía sobre la empresa la carga de probar que la denunciante había consentido el cambio de plan, puesto que se encontraba en una mejor posición para hacerlo, en su propio interés. Por tanto, corresponde confirmar la disposición recurrida en cuanto estableció que la empresa había infringido el artículo 19 de la ley 24.240. IX.2. En segundo lugar, corresponde determinar si la multa fue impuesta de manera arbitraria y si resulta excesivamente elevada. Por un lado, considero que el monto de la multa no fue determinado de modo arbitrario, puesto que la DGDyPC expresó de modo suficientemente concreto los motivos por los cuales correspondía la aplicación de dicha sanción, basándose en las disposiciones del artículo 16 de la ley 757. En particular, tuvo en cuenta el perjuicio resultante de la infracción para el usuario y el hecho de que la empresa había reincidido en la violación de la ley de defensa del consumidor en diversas ocasiones. Por otro lado, entiendo que el monto de la multa (\$ 50.000) no resulta irrazonablemente elevado, ya que se corresponde con los motivos expresados en el párrafo anterior. Asimismo, cabe señalar que dicho monto se encuentra considerablemente más próximo al mínimo previsto en el artículo 47 de la ley 24.240 (de \$ 100) que al máximo que prevé dicha norma (\$ 5.000.000). En este marco, teniendo en cuenta que la graduación de las sanciones es una facultad que compete, en principio, a la Administración, puesto que no noto que exista una irrazonabilidad o arbitrariedad manifiesta, corresponde confirmar el monto de la multa impuesta en la disposición recurrida. X. Por los motivos expuestos en los considerandos IX, IX.1 y IX.2, debe rechazarse el recurso interpuesto por la empresa y, en consecuencia, confirmarse la disposición recurrida en todo cuanto dispone. XI. Con respecto a la imposición de las costas, estimo que corresponde imponerlas a la recurrente, puesto que no hallo motivos para apartarse del principio objetivo de la derrota (conf. art. 62 del Código Contencioso Administrativo y Tributario). XII. A los efectos de regular los honorarios de los profesionales intervinientes en estas actuaciones, resulta aplicable lo dispuesto en la ley 5134, que establece, en su artículo 62, que "[l]as disposiciones de la presente ley se aplicarán a todos los procesos en curso, en los que no haya regulación firme de honorarios, al tiempo de su publicación." Por lo tanto, teniendo en cuenta lo dispuesto en los artículos 15, 23, 24, 29, inc. a, y 60 de la ley 5134, la calidad y la extensión de la labor profesional y la única etapa cumplida, propicio que se regulen los honorarios correspondientes a las actuaciones de la representación letrada del GCBA, conjuntamente, en la suma de diez mil doscientos cuarenta y cinco pesos (\$ 10.245). XIII. Por las razones expuestas, propongo al acuerdo: 1. Rechazar el recurso interpuesto y, en consecuencia, confirmar la disposición recurrida en todo cuanto dispone. 2. Imponer las costas a la recurrente. 3. Regular conjuntamente los honorarios correspondientes a las actuaciones de la representación letrada del GCBA de acuerdo con lo establecido en el considerando XII de mi voto. A la cuestión planteada, el Dr. Esteban Centanaro dijo: Adhiero al voto del Dr. Hugo Zuleta. Las copias de capturas de pantalla del sistema interno de la empresa constituyen meras manifestaciones unilaterales de voluntad de la recurrente y, por tanto, no logran -por sí solas- acreditar en forma fehaciente que la denunciada cumplió con las obligaciones asumidas (cfr. ?AMX Argentina S.A. c/ GCBA s/ otras causas con trámite directo ante la Cámara?, Expte. RDC 3005/0, Sala II, sentencia del 10 de agosto de 2011, ?Cablevisión S.A. c/ GCBA s/ otras causas con trámite directo ante la Cámara de Apel.?, Expte. 2834/0, Sala II, sentencia del 2 de agosto de 2012, entre otras). Así dejó expresado mi voto. En mérito a las consideraciones expuestas, el Tribunal RESUELVE: 1. Rechazar el recurso interpuesto y, en consecuencia, confirmar la disposición recurrida en todo cuanto dispone. 2. Imponer las costas a la recurrente. 3. Regular conjuntamente los honorarios correspondientes a las actuaciones de la representación letrada del GCBA de acuerdo con lo establecido en el considerando XII del voto del Dr. Hugo R. Zuleta. La Dra. Gabriela Seijas no suscribe la presente por hallarse en uso de licencia. Regístrese. Notifíquese a las partes por Secretaría y a la Sra. Fiscal en su público despacho. Oportunamente, archívese. Correlaciones Coto Centro Integral de Comercialización SA c/Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor por recurso directo sobre resoluciones de defensa al consumidor - Cám. Cont. Adm. y Trib. Bs. As. (Ciudad) - Sala I - 01/08/2018 030429E