

Defensa Del Consumidor Multas Deber De Informacion Compraventa De Automotores Vicios Ocultos

JURISPRUDENCIA

Defensa del consumidor. Multas. Deber de información.

Compraventa de automotores. Vicios ocultos Se confirma la multa impuesta a la empresa demandada, al reprochársele haber suministrado un dato erróneo -o falso- sobre la dirección postal de contacto para sus clientes, situación que impidió al consumidor una satisfactoria ejecución del contrato respecto de la utilización del producto adquirido. Es que si bien la empresa contaba con otras vías de comunicación, la facultad de optar por alguno de esos medios recae sobre el consumidor, que tiene derecho a recibir información veraz y no puede verse perjudicado por la negligencia de la empresa proveedora. En la Ciudad de Buenos Aires, el 5 de marzo 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 judicial directo interpuesto en los autos ?PEUGEOT CITROËN ARGENTINA SA c/ Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor s/ recurso DIRECTO SOBRE RESOLUCIONES DE DEFENSA AL CONSUMIDOR?, Exp. D40432-20015/0. El tribunal estableció la siguiente cuestión a resolver: ¿Se ajusta a derecho la resolución apelada? A la cuestión planteada Gabriela Seijas dijo: I. El 19 de septiembre de 2013 Emilio Fabbrizzi denunció vicios ocultos en el Peugeot 207 Compact que adquirió a fines del 2010, requirió que la empresa denunciada le reintegre las sumas que debió abonar a fin de reparar las sucesivas fallas que presentó el vehículo y un resarcimiento en concepto de daño directo (fs. 1/3). Posteriormente, el 26 de septiembre de 2013, el Sr. Fabbrizzi amplió su denuncia. Informó que el 18 de septiembre remitió una carta certificada a la casilla postal informada en la web de la empresa la que fue devuelta por el Correo Argentino con un aviso de ?destinatario desconocido por reglamento? (fs. 8). II. Fracasada la instancia conciliatoria (v. fs. 25 y 33), la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor imputó a Peugeot Citroën Argentina SA la presunta infracción del artículo 4o de la ley 24240 (v. fs. 39). Ello así, por cuanto, la sumariada habría informado de manera errónea los datos de contacto postal y, como consecuencia de dicho error, la carta remitida por el denunciante fue devuelta. III. En su descargo, la denunciada detalló los diversos medios de contacto con los que cuentan los usuarios para comunicarse con la empresa y resaltó que ante la falta de entrega de la carta remitida por el Sr. Fabbrizzi podría haber utilizado otra de las vías a su disposición (fs. 42/45). Expuso que la documentación acompañada por el denunciante no resultaba suficiente para explicar el motivo de la devolución de la carta certificada y manifestó que la dirección postal del centro de contacto para atención al cliente se modificó. IV. Mediante la disposición DI-2015-1030-DGDyPC del 3 de septiembre de 2015 Edgardo Aoun, titular de la Dirección, impuso a Peugeot Citroën una multa de treinta mil pesos (\$30 000), y la obligación de publicar lo resuelto en el diario Clarín, por el incumplimiento del deber de información que establece el artículo 4o de la ley 24240 (v. fs. 56/57 vta.). V. El apoderado de la actora, Carlos A. Menéndez, interpuso recurso judicial directo. Reseñó los antecedentes de hecho que llevaron al dictado de la disposición y expresó que no hubo infracción al citado artículo (v. fs. 73/74). Afirmó que el denunciante nunca alegó desconocimiento sobre los servicios y productos que brinda la marca. Destacó que de las constancias de la causa no se desprende el contenido de la carta que el Sr. Fabbrizzi remitió al centro de contacto y que, dadas las particulares circunstancias del caso - la posibilidad de comunicarse por otros medios - no se configuró un supuesto de infracción al deber de información que pesa sobre su mandante. Subsidiariamente, negó una intención lesiva de la empresa y requirió que se reduzca el monto de la multa - o se reemplace por un apercibimiento - y se deje sin efecto la publicación de la sanción. VI. La apoderada del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, Nilda C. Ruiz, contestó los agravios en una presentación a cuyos términos cabe remitir en honor a la brevedad (v. fs. 99/104 vta.). La Fiscal ante la Cámara, Nidia K. Cicero, opinó que la cuestión debatida remitía a la valoración de circunstancias de hecho y prueba, ajenas a su competencia y resaltó que el tribunal tiene la potestad de modificar la sanción impuesta (v. fs. 113/114). Realizado el sorteo pertinente, se ordenó el pase de autos al acuerdo (v. fs. 115). VII. De la copia del sobre remitido por el denunciante se desprende que fue enviado a la casilla de correo 376, código postal C1000WAB, que coincide con la indicada en la página web de la actora, de conformidad con la constancia obrante a fs. 15, y la autenticidad de los citados documentos no fue desconocida por Peugeot Citroën. Por su parte, la actora tampoco negó que la carta hubiera sido remitida o que la dirección postal consignada fuera incorrecta, sino que se limitó a manifestar que fue modificada y agregó que ?[...] el envío efectuado por el Sr. Fabbrizzi debió haber coincidido con el momento en que la página en cuestión estaba siendo modificada y actualizada? pero no acompañó prueba alguna en ese sentido (v. fs. 44 vta.). En este sentido, Peugeot Citroën tampoco ofreció probar que la devolución de la misiva al remitente se debiera a causas ajenas a su parte. En este contexto, se encuentra acreditado que la carta remitida a la dirección postal consignada en la web - cuyo contenido se desconoce - no fue recibida por el destinatario

y, en consecuencia, se configuró la infracción al artículo 4o de la ley 24240, sin que la actora hubiera aportado elementos que permitan eximir la sanción impuesta. VIII. En lo concerniente a la graduación de la multa, corresponde resaltar que las sanciones por incumplimiento de los deberes contenidos en la Ley de Defensa del Consumidor se destacan por su carácter ejemplar y disuasivo, y tienden a equilibrar la relación de consumo. En particular, tal como explica la doctrina, la información que exige el artículo 4o de la ley 24240 está orientada a brindar al cliente datos útiles para tomar una decisión, y a conseguir una satisfactoria ejecución del contrato en cuanto a la utilización del producto o del servicio (cf. Juan M. Farina, Defensa del consumidor y del usuario, 4a edición, Astrea, Buenos Aires, 2008, pp. 177/178; v. en sentido similar: Fulvio G. Santarelli, comentario al art. 4º, en: Sebastián Picasso y Roberto A. Vázquez Ferreyra, Ley de defensa del consumidor comentada y anotada, La Ley, Buenos Aires, 2009, pp. 66/67). Al respecto, cabe reiterar que la conducta reprochable de Peugeot Citroën Argentina SA consistió en suministrar un dato erróneo - o falso - sobre la dirección postal de contacto para sus clientes, situación que impidió al consumidor una satisfactoria ejecución del contrato respecto de la utilización del producto adquirido. Es que, si bien la empresa contaba con otras vías de comunicación, que no han sido cuestionadas, la facultad de optar por alguno de esos medios recae sobre el consumidor, que tiene derecho a recibir información veraz (cf. art. 42 de la Constitución Nacional) y no puede verse perjudicado por la negligencia de la empresa proveedora. Por lo demás, los escasos argumentos brindados por la actora al presentar el descargo y fundar el recurso de apelación, así como la ausencia de actividad probatoria de su parte, resultan insuficientes para desvirtuar la sanción aplicada por la Administración. Finalmente, es necesario tener en cuenta la posición de Peugeot Citroën en el mercado automotor nacional y la consecuente influencia que sus acciones - u omisiones - pueden generar para el conjunto de usuarios y consumidores. En atención a lo señalado, estimo que el monto determinado en concepto de multa se ajustó a los límites de razonabilidad exigibles en la valoración de los antecedentes del caso, de conformidad a las previsiones y el objeto de la leyes 24240 y 757, por lo que debe ser confirmada. IX. En virtud de que propicio la confirmación del acto administrativo cuestionado, opino que las costas deben ser impuestas a la actora vencida (cf. art. 62 del CCAyT). X. Por los argumentos expuestos y en caso de que mi voto fuere compartido, propongo al acuerdo: 1) Rechazar el recurso judicial interpuesto por la actora y, en consecuencia, confirmar la sanción impuesta por infracción al artículo 4o de la ley 24240; y 2) Imponer las costas a la actora vencida (cf. art. 62 del CCAyT). Los Dres. Hugo R. Zuleta y Esteban Centanaro adhieren al voto de Gabriela Seijas. De acuerdo al resultado de la votación que antecede, SE RESUELVE: 1) Rechazar el recurso judicial inteipuesto por la actora y, en consecuencia, confirmar la sanción impuesta por infracción al artículo 4o de la ley 24240; y 2) Imponer las costas a la actora vencida (cf. art. 62 del CCAyT). Regístrese. Notifíquese, a la señora fiscal de la Cámara en su despacho. Oportunamente devuélvase. Esteban CENTANARO
Juez de Cámara Subrogante Sala III Contencioso Administrativo y Tributario Ciudad Autónoma de Buenos Aires
GABRIELA SEIJAS HUGO R. ZULETA Juez de Cámara Contencioso Administrativo y Tributario Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Correlaciones: Ley 24240 - BO: 15/10/1993
034384E