

Defensa Del Consumidor Multas Defensa En Juicio Contrato De Consumo Tarjeta De Credito Baja Del Servicio Deber De Informacion

JURISPRUDENCIA

Defensa del consumidor. Multas. Defensa en juicio. Contrato de

consumo. Tarjeta de crédito. Baja del servicio. Deber de información Se confirma la multa impuesta a la empresa Cencosud SA por infracción a los artículos 4 y 19 de la ley de Defensa del Consumidor, al comprobarse que no informó al consumidor en forma cierta, clara y detallada, de la totalidad de los requisitos necesarios a efectos de procesar la baja solicitada por el denunciante; por lo demás, siguió facturando el servicio con posterioridad a la baja de la tarjeta de crédito. En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a los 26 días del mes de abril de dos mil dieciocho, se reúnen en Acuerdo los Señores Jueces de la Sala I de la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para dictar sentencia en los autos "CENCOSUD SA CONTRA DIRECCION GENERAL DE DEFENSA Y PROTECCION AL CONSUMIDOR SOBRE RECURSO DIRECTO SOBRE RESOLUCIONES DE DEFENSA AL CONSUMIDOR" (EXP 32216/2016-0), y habiéndose practicado el sorteo pertinente resulta que debe observarse el siguiente orden: Fabiana H. Schafrik de Nuñez, Carlos F. Balbín y Mariana Díaz. A la cuestión planteada, la jueza Fabiana H. Schafrik de Nuñez dijo: I. En fecha 2 de agosto de 2016 la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor dictó la disposición DI-2016-2439-DGDYPC en virtud de la cual, le impuso a Cencosud SA una multa de pesos sesenta y cinco mil (.000.-) por infracción a los artículos 4º y 19 de la Ley de Defensa del Consumidor 24.240 (en adelante, LDC) y le ordenó que proceda a la publicación de lo dispuesto en el diario La Nación, de conformidad con lo establecido por el art. 18 -actual art. 21-de la Ley 757. II. Contra dicha disposición, Cencosud SA interpuso recurso directo, el cual luce agregado a fs. 29/46 de las presentes actuaciones. En primer lugar, la empresa aquí denunciada solicitó que la referida disposición administrativa se declare nula de nulidad absoluta e insanable por causarle un gravamen irreparable. En concreto cuestionó que la administración pública hubiese dictado un acto administrativo único "mediante el cual concentra 19 expedientes diversos cuya causa y objeto son manifiestamente distintos entre sí, vulnerando de manera ostensible y manifiesta el procedimiento previsto específicamente en el art. 45 de la ley 24.240 y, por consiguiente, elementales derechos de raigambre constitucional de mi mandante como ser el de defensa en juicio y el de debido procedimiento adjetivo previsto en el art. 1 inc. f) de la ley 19.549" (fs. 29 vta.). Luego, subsidiariamente destacó que a su criterio la valoración de los hechos efectuada resultó incorrecta y, que no existió incumplimiento a los arts. 4, 8 y 19 de la ley 24.240. En efecto, arguyó que "la sanción... resulta improcedente por cuanto no se encuentran acreditados los mínimos elementos que permitan endilgarle la responsabilidad que se le atribuye" (fs. 37 vta.). Por último, en relación al monto de la multa, señaló que su graduación fue desproporcionada. III. Remitidas las actuaciones a este Tribunal, previo dictamen del Ministerio Público Fiscal (fs. 50/50 vta.) se tuvo por habilitada la instancia y se corrió traslado de los fundamentos y demás documentación agregada a la causa (fs. 52). IV. A fs. 61, se dio por decaído el derecho del GCBA a contestar el traslado de los agravios de la recurrente. Finalmente, el Sr. Fiscal ante esta Cámara dictaminó a fs.66/70, y a fs. 71 se elevaron los autos al acuerdo de Sala, haciéndose conocer la nueva integración del tribunal. V. Cabe recordar que los jueces no están obligados a pronunciarse sobre todos los argumentos esgrimidos por las partes, ni a hacer referencia a la totalidad de las pruebas producidas, sino que basta con que valoren las que sean "conducentes" para la correcta composición del litigio (conf. doctrina de Fallos 272:225; 274:486; 276:132 y 287:230, entre otros). Conviene dejar asentado que, en el presente caso el denunciante solicitó ante la Autoridad local de aplicación de la LDC la regulación de daño directo, que dicha pretensión fue rechazada y que, pese a hallarse debidamente notificado (fs. 52), el denunciante no ha incoado recurso alguno. VI. A esta altura corresponde adentrarse en el tratamiento de los planteos esgrimidos por Cencosud SA. VI.1. En primer lugar, la recurrente solicitó se revoque la mencionada resolución en tanto a su juicio es arbitraria y carece de todo fundamento al establecer que el auto de imputación, mediante el que se dispuso la acumulación de las distintas actuaciones en un mismo expediente administrativo, vulnera su derecho de defensa y el debido proceso adjetivo. Ello, toda vez que tal circunstancia habría limitado el tiempo con el que contaba para presentar los distintos descargos e interponer el presente recurso directo. Al respecto cabe destacar que las nulidades procesales son inadmisibles cuando no se indican las defensas de las que se habrían visto privados de oponer, ya que no puede invocarse por la nulidad misma, razón por la cual deben ofrecerse elementos que acrediten el perjuicio sufrido. En este sentido, no se advierte en qué medida se vio vulnerado el derecho de defensa de la recurrente. En efecto, de las constancias obrantes tanto en soporte papel como en soporte digital surge que Cencosud SA ha sido notificada de la denuncia incoada en su contra, citada a comparecer a la instancia prevista en el art. 7 de la Ley 757. Asimismo, al dictar la Disposición se tuvieron en consideración los argumentos esgrimidos en su descargo respecto de cada una de las imputaciones. Por

tanto no advierto cuáles habrían sido los perjuicios que la empresa atribuye a la acumulación de las 19 denuncias en un único trámite en la medida que observo cumplimentados todos los pasos que componen el procedimiento administrativo. En atención al desarrollo precedentemente efectuado, corresponde rechazar el presente agravio. VI.2. Luego, la recurrente señaló que no podía tenerse por configurada la infracción a los arts. 4° y 19 de la LDC. Resulta oportuno señalar, que el contrato de marras constituye un contrato de consumo, por lo que resultan aplicables las disposiciones de la Ley de Defensa del Consumidor 24.240 y las de su Decreto reglamentario 1798/94. Esta última, tiene en miras la protección del consumidor o usuario, es decir, de las personas físicas o jurídicas que contraten a título oneroso para su consumo final o beneficio propio o de su grupo familiar o social, entre otros supuestos, la adquisición o locación de cosas muebles, la prestación de servicios y la adquisición de inmuebles nuevos destinados a vivienda (conf. art. 1° Ley 24240). Asimismo, no es posible soslayar que el marco jurídico que rige la relación de consumo, encuentra asidero en nuestra Constitución Nacional que, prevé en el art. 42, 1° y 2° párrafo, "los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, ya la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios" (el resaltado me pertenece). Del mismo modo, la Constitución local dispone en los párrafos 1° y 2° del artículo 46, que "la Ciudad garantiza la defensa de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, en su relación de consumo, contra la distorsión de los mercados y el control de los monopolios que los afecten. Protege la salud, la seguridad y el patrimonio de los consumidores y usuarios, asegurándoles trato equitativo, libertad de elección y el acceso a la información transparente, adecuada, veraz y oportuna, y sanciona los mensajes publicitarios que distorsionen su voluntad de compra mediante técnicas que la ley determine como inadecuadas" (art. 46 CCABA, 1° y 2° párrafo) (el resaltado me pertenece). Nuestro cívico Tribunal Nacional, señala que "la ley 24.240 fue sancionada por el Congreso de la Nación con el fin de otorgar una mayor protección a la parte más débil en las relaciones comerciales -los consumidores- recomponiendo con un sentido ético de justicia y de solidaridad social, el equilibrio que deben tener los vínculos entre comerciantes y usuarios, que se veían afectados ante las situaciones abusivas que se presentaban en la vida cotidiana" (CSJN, Fallos 324:4349). Específicamente, el art. 4° de la LDC dispone que "...el proveedor está obligado a suministrar 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..." y, el art. 19 de la LDC prevé, en lo que aquí interesa, que "quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos".

A esta altura considero conveniente efectuar algunas precisiones acerca del panorama fáctico que converge en las presentes actuaciones. En primer lugar, corresponde señalar que del análisis de las constancias obrantes en las presentes actuaciones surge que en fecha 1° de septiembre de 2014, el Sr. R. F presentó un reclamo ante la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor en el que denunció a la empresa Cencosud SA por no tomarle el pedido de baja que habría solicitado por vía telefónica el día 22/02/2014, luego mediante correo electrónico (reiterado en dos ocasiones) y, finalmente en forma personal ante la sucursal de Easy del barrio de Boedo; ello, en razón de los distintos requerimientos que le fueran dados en cada ocasión a fin de culminar el trámite de baja. Denunció además que, pese a haber manifestado su voluntad de desvincularse de la empresa, con fecha 25 de julio se le reclamó un monto de 9.44. (fs. 2/3, 5/6 y 7) En la audiencia prevista en el art. 7° de la ley 757 las partes no arribaron a una amigable composición y se prosiguió con el trámite de las actuaciones (fs. 9). Del acto de imputación (obrante en soporte digital), se dispone que "la sumariada alega haber informado al denunciante las razones por las que no se pudo procesar la baja y finalmente haber procedido a la baja. Sin embargo un correo electrónico que no se desconoce, la sumariada no aporta ningún elemento tendiente a acreditar sus dichos, configurándose la infracción a las normas imputadas. Finalmente y en forma contradictoria la sumariada reconoce haber brindado explicaciones y efectuado un ofrecimiento en la audiencia, que tuvo lugar mediando la promoción de esta denuncia.". En el descargo (obrante en soporte digital), la empresa indicó que "el trámite de baja se realizó exitosamente con la información brindada, en febrero de 2014, no obstante al encontrarse adherido al débito automático de un seguro adicional, la baja se vio impedida. No obstante luego de tomar conocimiento de dicho inconveniente se procedió con la materialización de la baja. Esta información fue brindada en momento oportuno y reiterada en audiencia. Que atento a que el denunciante habría abonado un importe de para cancelar el seguro. Se ofreció en audiencia el reintegro de dicho monto a modo conciliatorio". Ahora bien, al fijar la multa por infracción a los arts. 4° y 19 de la LDC la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor consideró que Cencosud SA no informó al consumidor en forma cierta, clara y detallada de la totalidad de los requisitos necesarios a efectos de procesar la baja solicitada por el denunciante. Por lo demás, siguió facturando el servicio con posterioridad a la baja de la tarjeta de crédito. Consideró, finalmente, que pese a que la empresa sumariada refirió haber informado al Sr. F los motivos por los que no

pudo efectuar la baja, dichos extremos no fueron acreditados con documentación respaldatoria. Adelanto que el agravio aquí tratado no habrá de prosperar, en tanto no es posible compartir el razonamiento propuesto por la empresa recurrente. Ello es así, en tanto no se encuentra acreditado que Cencosud SA haya cumplido con su obligación de proporcionar información concreta acerca de los trámites necesarios para obtener la baja. Ello se observa en la medida de que el consumidor se vio obligado a instrumentar tres modalidades distintas para lograr la baja y, pese ello no logró su cometido sino varios meses después. Asimismo, el art. 19 de la LDC establece con palmaria claridad la obligación del proveedor de respetar las modalidades convenidas en el contrato. En este sentido, no dejo de advertir que Cencosud SA, en su escrito de apelación ante esta Cámara se limitó justificar en forma genérica su proceder más no se hizo cargo de la imputación efectuada en el caso particular respecto de la denuncia del Sr. F. Por ello, corresponderá confirmar la multa en este aspecto.

VI.3. Finalmente, acreditada la existencia de infracción a los arts. 4° y 19 de la LDC corresponde adentrarse en el planteo de exceso de punición de la multa impuesta en consecuencia. En esta inteligencia, la denunciada se agravia en el entendimiento de que la determinación del quantum de la multa resultó un ejercicio arbitrario de las potestades sancionatorias por parte de la autoridad administrativa por cuanto a su juicio fue desproporcionada. Al respecto, el entonces art. 15 -actual art. 18- de la Ley 757 establece que verificada la existencia de una infracción, quienes la hayan cometido se hacen pasibles de las sanciones previstas en las Leyes Nacionales de Defensa del Consumidor y de Lealtad Comercial n° 22.802, sus modificatorias y demás disposiciones vigentes. Así las cosas, es preciso tener en cuenta que ellas conforman un sistema protector del consumidor que junto con la Ley de Defensa de la Competencia n° 25.156, deben interpretarse de forma armónica a los efectos de cumplir con la finalidad que tienen en común, esto es, defender y proteger los derechos del consumidor. Ahora bien, el art. 47 de la LDC dispone que "verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido serán pasibles de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso:... b) Multa de PESOS CIEN (\$ 100) a PESOS CINCO MILLONES (\$ 5.000.000)". Por su parte, debe tenerse presente que la Ley 757 recepitó estas pautas de graduación para aplicarlas a las infracciones previstas en la Ley de Defensa del Consumidor local. En este claro contexto hermenéutico, se concluye que el monto fijado como sanción, se encuentra dentro de los parámetros legales establecidos por la norma nacional. Más aun, nótese que el monto no resulta elevado si se tienen en cuenta los límites mínimos y máximos que contempla la norma citada, lo que me lleva a rechazar el planteo de arbitrariedad en relación a la graduación de la multa. En consecuencia, y en virtud de que Cencosud SA no logra desvirtuar la motivación que sustentó la multa impuesta por la Administración, que estimo que el agravio no puede prosperar.

VIII. Por último, las costas deberán ser impuestas por su orden por no haber mediado contradicción. Atento lo expuesto, de compartir este voto propongo al acuerdo: 1) que se rechace el recurso interpuesto, 2) se impongan costas por su orden por no haber mediado contradicción. Los jueces Carlos F. Balbín y Mariana Díaz adhieren, por los argumentos allí expuestos al voto de la jueza Fabiana H. Schafrik de Nuñez. En función de lo expuesto, y oído el Sr. Fiscal de Cámara, el Tribunal RESUELVE: I. Rechazar el recurso directo deducido por CENCOSUD S.A., costas por su orden por no haber mediado contradicción. Regístrese, notifíquese por secretaría a las partes y al Sr. Fiscal de Cámara en su despacho y, oportunamente, archívese.

Correlaciones: Ley de Defensa del Consumidor

034385E