

Defensa Del Consumidor Supermercados Aplicacion De Multas Deber De Informacion Maltrato Personal De Vigilancia Trato Digno

JURISPRUDENCIA

Defensa del consumidor. Supermercados. Aplicación de multas.

Deber de información. Maltrato. Personal de vigilancia. Trato digno Se confirma la sanción de multa impuesta a una cadena de supermercados por infracción al artículo 4 de la ley 24240, al probarse que llevó adelante una conducta vejatoria o vergonzante respecto de la consumidora cuando le realizó una pormenorizada inspección de la compra realizada y requisó sus pertenencias, por cuanto constituyó un trato que no solo distaba de ser digno, sino que resultaba una clara violación a lo dispuesto en el régimen protectorio citado.

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a los 1 días del mes de agosto 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 "COTO CENTRO INTEGRAL DE COMERCIALIZACION SA CONTRA DIRECCION GENERAL DE DEFENSA Y PROTECCION DEL CONSUMIDOR POR RECURSO DIRECTO SOBRE RESOLUCIONES DE DEFENSA AL CONSUMIDOR" (EXP 1750/2017-0), y habiéndose practicado el sorteo pertinente resulta que debe observarse el siguiente orden: Fabiana H. Schafrik de Nuñez, Mariana Díaz y Carlos F. Balbín. A la cuestión planteada, la jueza Fabiana H. Schafrik de Nuñez dijo: I. Corresponde conocer en el recurso de apelación interpuesto a fs. 56/69 por COTO Centro Integral de Comercialización S.A. (en adelante, COTO CICSA), contra la disposición DI-2017-596-DGDYPC de la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor (en adelante, DGDYPC) en virtud de la cual se impuso a la actora una multa de pesos treinta mil (\$30.000) por infracción al artículo 4º (deber de información) de la ley Nº 24240 y se le ordenó que proceda a la publicación de lo dispuesto en el diario Página 12, de conformidad con lo establecido por el art. 18 -actual art. 21- de la ley Nº 757 de Procedimiento Administrativo para la Defensa de los Derechos del Consumidor y del Usuario CABA (en adelante, LPACABA). II. Con fecha 23 de enero de 2012 la Sra. Mónica Tarrab realizó un reclamo en la DGDYPC denunciando que habría sido objeto de maltrato por personal de vigilancia y perteneciente a la empresa aquí recurrente tras haber sido sometida por más de 15 minutos a una situación vergonzante, y soportado requisiciones reiteradas de sus pertenencias pasada la línea de cajas (v. fs. 3). Relató que con motivo del embarazoso episodio, realizó una denuncia telefónica a COTO CICSA -casa central- la que fue asignada con el Nº 542590. Refirió que, en dicha oportunidad personal de la sucursal denunciada se comunicó telefónicamente en respuesta a su reclamo (conf. fs. 6/7). En este contexto, solicitó se multare a la aquí recurrente con las sanciones previstas en la Ley de Defensa del Consumidor y se la indemnice con el valor dispuesto por el art. 40 bis de la referida ley, "dado el incumplimiento de trato digno por parte de la empresa, el menoscabo sufrido y el tiempo perdido" (v. fs. 7 -la negrita pertenece al original-) lo que reiteró en diversas presentaciones (v. fs. 18, 26, 27, 28, 29 y 46). Abierta la instancia conciliatoria, del acta de audiencia obrante a fs. 16, surge que las partes no arribaron a una amigable composición, por lo que la denunciante ratificó su reclamo y se remitieron las actuaciones a la Dirección Jurídica de Protección al Consumidor. A fs. 24 la subgerencia operativa de la DGDYPC mediante providencia PV-2016-00199704-DGDYPC intimó a la denunciada para que en el plazo de 5 días hábiles informe el trámite que le hubiera dado al reclamo telefónico efectuado por la Sra. Tarrab asignado bajo el Nº 542590 y acompañar cualquier elemento que se hubiera generado como consecuencia del reclamo y/o de los hechos involucrados en el mismo. Transcurrido el plazo sin que la denunciada se hubiese pronunciado, en fecha 12 de septiembre de 2016, la autoridad de aplicación mediante providencia PV-2016- 21166369-DGDYPC determinó la existencia de una relación de consumo e imputó a COTO CICSA la presunta infracción al artículo 4 de la Ley Nº 24240 sobre la base de que "la denunciada no habría informado a la denunciante en forma cierta clara y detallada el trámite que habría impreso a su reclamo por la situación vivida en sede del establecimiento que la gira en Av. Rivadavia 2846 de esta Ciudad" (conf. fs. 31). Así, la subgerencia operativa de la DGDYPC presumió que el reclamo efectuado por la denunciante "habría quedado incontestado, lo que de quedar acreditado podría configurar una infracción al deber de información impetrado en el dispositivo legal mentado" (conf. fs. 31). Finalmente, se le indicó a la empresa aquí recurrente el plazo legal establecido para presentar el descargo pertinente y ofrecer los medios probatorios que estime corresponder. III. A fs. 34/40 de las presentes actuaciones obra añadido el descargo oportunamente presentado por COTO CICSA. En dicha oportunidad, la empresa negó que hubiera existido incumplimiento a lo normado en el art. 4 de la ley Nº 24240 y agregó que, por el contrario, la conducta recriminada por la denunciante en sede administrativa, habría sido incorrectamente encuadrada en el tipo legal imputado por la autoridad de aplicación. Por otro lado, manifestó que para el remoto caso de que aún se considere una eventual infracción al artículo reseñado, tampoco se configuran los presupuestos necesarios para el nacimiento de la sanción pretendida en tanto de la propia denuncia efectuada por la Sra. Tarrab surgiría que el subgerente de la sucursal se comunicó

con la denunciante dando respuesta al reclamo impetrado por esta última. De esta forma, concluyó que se habrían cumplido los requisitos que exige el deber de información previsto en el ordenamiento consumerista y solicitó se deje sin efecto el sumario incoado, archivándose las actuaciones sin más trámite. IV. Emitido el dictamen jurídico previo (v. fs. 47/49) a fs. 50/52 obra la disposición DI-2017-596-DGDYPC mediante la cual, conforme fue puesto de resalto en considerandos anteriores, la autoridad administrativa aplicó a la cadena de supermercados una multa de pesos (\$30.000) por incumplimiento al art. 4 de la Ley de Defensa del Consumidor y rechazó el daño directo solicitado por la denunciante, a la vez que ordenó la publicación de lo dispuesto en el cuerpo principal del diario Página 12. Para así decidir, la DGDYPC tuvo por acreditada la infracción art. 4 de la ley N° 24240 sobre la base de que ¿la sumariada tenía la obligación de contestar el reclamo de su cliente brindando las explicaciones del caso y detallando las medidas adoptadas como consecuencia de la grave situación puesta en su conocimiento: o lo que es lo mismo, debía informar a la consumidora circunstancias derivadas de la relación de consumo que habían mantenido? (conf. fs. 51). Apelada dicha resolución, COTO CICSA reiteró los argumentos vertidos en sede administrativa en oportunidad de la presentación de su descargo relativos a la inexistencia de incumplimiento a lo normado en el art. 4 de la ley N° 24240, y a su vez, indicó que el acto administrativo bajo análisis sería nulo por cuanto sus elementos causa, motivación y objeto se encontrarían viciados (art. 7°, Decreto 1510/97). V. Remitidas las actuaciones a este Tribunal, previo dictamen del Ministerio Público Fiscal (fs. 79/79 vta.), se tuvo por habilitada la instancia y se corrió traslado de los fundamentos y demás documentación agregada a la causa (fs. 86). A fs. 89/94 el GCBA presentó su contestación al traslado de los agravios de la recurrente, escrito al que nos remitimos en honor a la brevedad. A fs. 95 se declaró la cuestión como de puro derecho y se corrió traslado a las partes para que argumentaran en derecho (conf. art. 390, CCAYT), facultad que no fue ejercida por las partes. Finalmente, el Sr. Fiscal ante esta Cámara dictaminó a fs. 100/102 vta., y a fs. 104 se elevaron los autos al acuerdo de Sala, haciéndose conocer la nueva integración del tribunal. VI. Antes de entrar en el estudio de la cuestión traída a conocimiento, resulta indispensable destacar que todos aquellos puntos de la sentencia administrativa que no han sido objeto de agravio se encuentran firmes y, por tal razón, no compete a esta Sala su revisión. En este sentido, ha quedado firme el rechazo del resarcimiento por daño directo en los términos del art. 40 bis de la ley N° 24240, en tanto más allá del acierto o error con que la autoridad administrativa fundó su denegatoria, lo cierto es que no fue apelado por la denunciante en sede judicial a pesar de encontrarse debidamente notificada. VII. Corresponde a esta altura adentrarse en el tratamiento de los agravios esgrimidos por la empresa recurrente. Por cuestiones metodológicas se atenderá en primer lugar a aquellos vinculados con los antecedentes facticos y jurídicos que sustentaron la resolución administrativa en crisis. En atención a ello, la denunciada sostuvo que no hubo incumplimiento a lo normado en el art. 4 de la ley N° 24240, y que tanto la causa como la motivación de la disposición recurrida no estaría sustentada en hechos ciertos, ya que al resolver, la autoridad de aplicación habría omitido la apreciación de un hecho relevante que importaría por si solo la falta de configuración del ilícito imputado, a saber, la circunstancia de que la sucursal habría dado respuesta al reclamo impetrado por la denunciante por vía telefónica. En este contexto, entiendo corresponde primordialmente efectuar una breve consideración sobre el contenido del mandato previsto en el artículo 4 de la ley N° 24240. Cabe destacar que la norma citada establece 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?. Asimismo, prevé que la información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión. Ahora bien, corresponde señalar que la ley de Defensa del Consumidor 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, ¿[l]os 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, y a 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 ¿[l]a 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).

Específicamente, la relevancia de este deber radica en que ¿el consumidor tiene en el conocimiento o la falta de este uno de los aspectos más vulnerables? (Wajntraub, Javier H., Régimen jurídico del consumidor comentado. 1a ed rev.- Santa Fe: Rubinzal Culzoni, 2017, pág. 40.). En este sentido, no es posible soslayar que el acceso a un completo nivel de información sobre las características y condiciones de comercialización de bienes y servicios, permiten al usuario o consumidor contratar o adquirir en un plano de igualdad, en contraposición a la privilegiada posición que ostenta quien suministra el servicio o enajena el bien, dado el acabado conocimiento que este posee respecto de la materia objeto del contrato. Asimismo, este tribunal ha señalado que ¿si bien el deber de información es particularmente relevante en la etapa de perfeccionamiento del vínculo, a fin de permitirle al consumidor efectuar una elección racional, no agota allí su contenido, sino que, por el contrario, subsiste plenamente durante toda la ejecución del contrato? (Total Médica S.A c/ G.C.B.A. Expte. RDC n° 161/0, sentencia del 3/3/2004; y Banco Patagonia S.A. c/ GCBA Expte. RDC 1924/0 sentencia del 12/05/2009). Aclarado el contenido y alcance de lo previsto en el art. 4 de la ley 22420, corresponde tratar los agravios de la apelante sobre el cumplimiento del deber de información reseñado. En este sentido, la actora aduce que no infringió el deber que impone el artículo 4 de la ley 24.240 pues -a su juicio- no se encontraban reunidos los antecedentes de hecho para la aplicación de la norma descripta en tanto habría brindado a la denunciante la correspondiente atención al reclamo efectuado, cumpliendo con la normativa citada. Ante todo cabe señalar que es doctrina concordante de esta Sala que la resolución que aplica una sanción en el marco de la ley 24240, como todo acto administrativo, debe reunir los requisitos esenciales enunciados en los arts. 7 y 8 de la LPA (in re ¿Auto Generali S.A.?, ¿Banco de Galicia y Buenos Aires S.A.?, ¿Viajes Ati S.A.?, entre otras). De acuerdo al art. 7, ¿Son requisitos esenciales del acto administrativo los siguientes: ... b) Causa. Deberá sustentarse en los hechos y antecedentes que le sirvan de causa y en el derecho aplicable; c) Objeto. El objeto debe ser cierto y física y jurídicamente posible?.

A esta altura estimo correspondiente adelantar que asiste razón a la recurrente en tanto la autoridad sancionatoria ha pasado por alto que la propia denunciante reconoció que la sumariada había brindado respuesta a su reclamo luego de realizar el llamado telefónico, al comunicarse con ella el subgerente de la sucursal para ofrecerle que concurra al comercio a fin de que los empleados intervinientes en el hecho denunciado se disculparan personalmente. En efecto, a fs. 6/7 la Sra. Tarrab declaró que ¿al día siguiente me llamó al teléfono móvil una persona que manifestó ser el Subgerente de la sucursal, Alejandro del Castillo, solicitándome que me acercara a la misma a fin de que se disculparan personalmente cada una de las personas que intervinieron?. Lo expuesto me lleva a concluir que los antecedentes fácticos sobre los que reposó la resolución cuestionada son falsos, por lo que corresponderá declarar la nulidad de la DI-2017-596-DGDYPC por vicio en su causa. VIII. Atento la forma en que se resuelve, considero inoficioso pronunciarme sobre los restantes agravios. IX. Por último, cabe destacar que por aplicación del principio objetivo de la derrota, entiendo que las costas deben ser impuestas a la demandada vencida (cf. art. 62 del CCAyT). Atento lo expuesto, de compartir este voto propongo al acuerdo: 1) se haga lugar al recurso interpuesto a fs. 56/69, 2) se declare la nulidad de la Resolución DI- 2017-596-DGDYPC 3) impongan las costas a la demandada vencida (conf. art. 62 del CCAyT). A la cuestión planteada, la jueza Mariana Díaz dijo: I. Los antecedentes relevantes de la causa han quedado adecuadamente relatados en los considerandos I a V del voto de la jueza Fabiana H. Schafrik de Nuñez y a ellos me remito a fin de evitar reiteraciones innecesarias.

II. Dicho lo anterior, corresponde determinar el marco normativo aplicable a la controversia traída a conocimiento de esta Sala. Es menester recordar, liminarmente, que la Constitución Nacional dispuso en el artículo 42 que ¿[l]os 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?. En idéntico sentido, la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, expresó en el artículo 46 que ¿[l]a Ciudad garantiza la defensa de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, en su relación de consumo...asegurándoles trato equitativo, libertad de elección y el acceso a la información transparente, adecuada, veraz y oportuna?. En este contexto, en la ley nacional N°24240 se previeron las normas de protección y defensa de los consumidores. En tal sentido, en el artículo 4° de la mencionada norma -vigente al momento del hecho- se estableció que ¿[q]uienes produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios, deben suministrar a los consumidores o usuarios, en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de los mismos?. En este orden de idea, en el artículo 47 de la referida ley -vigente al momento del hecho- se expresó que ¿[v]erificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido se harán pasibles de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso: a) Apercibimiento; b) Multa de quinientos pesos (\$ 500) a quinientos mil pesos (\$ 500.000), hasta alcanzar el triple de la ganancia o beneficio ilegal obtenido por la infracción; c) Decomiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción; d) Clausura del establecimiento o suspensión del servicio afectado por un plazo de hasta treinta (30) días; e) Suspensión de hasta cinco (5) años en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado; f) La pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare. En todos los casos, se dispondrá la publicación de la resolución condenatoria, a costa del infractor en el

diario de mayor circulación de la jurisdicción donde se cometió la infracción?. Asimismo, en el artículo 49 de la mencionada ley -vigente al momento del hecho- se indicó que "[e]n la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 47 se tendrá en cuenta el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos, o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho. Se considerará reincidente a quien, habiendo sido sancionado por una infracción a esta ley incurra en otra de similar naturaleza dentro del término de tres (3) años?".

III. La sanción cuestionada se refiere al supuesto incumplimiento de la obligación de información prevista en el artículo 4º de la ley N°24240. Por su intermedio, el legislador ha contemplado la necesidad de suministrar al usuario conocimientos de los cuales normalmente carece, al efecto de permitirle efectuar una elección racional y fundada respecto de un determinado servicio. La finalidad no es otra que superar la asimetría propia de relaciones de consumo como la que nos ocupa, ante la desigualdad evidente que el usuario tiene, respecto del proveedor, en relación con los conocimientos acerca de los productos y servicios en juego (CSJN, Fallos 324:4349).

IV. Adelanto que, aun cuando la recurrente sostiene que ha cumplido con el deber de información a su cargo, las probanzas obrantes en autos indican lo contrario. En efecto, de las constancias acompañadas se desprende que la Sra. Mónica Tarrab realizó una denuncia telefónica a la casa central de COTO Centro Integral de Comercialización SA (en adelante, COTO), la cual fue atendida por el Sr. Cristian Matos, ingresada bajo el N°542590 (v. fs. 6). Posteriormente, la denunciante recibió un llamado telefónico de parte del Subgerente de la Sucursal, quien le solicitó que se acercara a fin de que los empleados que intervinieron en el suceso del día anterior se disculparan personalmente (v. fs. 6/7). Ante ello, la Sra. Tarrab manifestó que efectuaría [su] reclamo por la vía correspondiente? (fs. 7). La sancionada, por su lado, sostuvo que la Disposición recurrida no posee su causa en hechos ciertos y ha omitido la apreciación de un hecho relevante que importa (...) la falta de configuración del ilícito imputado?, en referencia al llamado telefónico efectuado por el Subgerente de la sucursal (fs. 59 vuelta). En esa línea, agregó que la información brindada por mi representada cumple con creces la totalidad de los requisitos que exige el ordenamiento ritual, a saber: resulta gratuita, cierta, clara y detallada en todo lo relacionado con las características esenciales de los productos que provee y las condiciones de su comercialización? (fs. 60 vuelta). Ahora bien, la apelante no acreditó en autos haber brindado a la denunciante una respuesta adecuada al reclamo efectuado, por cuanto el llamado telefónico realizado por el Subgerente de la sucursal no se ajustó a los parámetros establecidos en el artículo 4º de la ley N°24240 para cumplir debidamente con el deber de información. Ello así, ya que si bien el Subgerente de la sucursal brindó una respuesta a la denuncia de la Sra. Tarrab -a su entender, adecuada-, lo cierto es que el ofrecimiento de disculpas invocado por la sancionada no resultaba acorde a lo reclamado por la denunciante, omitiéndose en esa oportunidad informar a la consumidora respecto de los mecanismos que tenía a su disposición para ver satisfecha su pretensión.

Sumado a ello, frente a la intimación realizada por la Autoridad de Aplicación, a fin de que la sancionada acompañe el trámite que le habría dado al reclamo en juego (v. fs. 24), aquella guardó silencio. Más aún, en el recurso judicial, la actora nada dice respecto a las medidas tomadas ni explica por qué el temperamento por ella adoptado debería estimarse suficiente para satisfacer la obligación de informar a su cargo, en el marco de una relación en la que se vio comprometido el trato digno? que la normativa asegura a los consumidores, sin que el prestador suministrara datos relevantes a efectos de hacer valer los derechos que se estimaron comprometidos. Por todo lo expuesto, en virtud de los elementos probatorios rendidos en la causa y ante el silencio de la sancionada frente a la intimación cursada a fs. 24, no cabe más que considerar a COTO infractora a lo establecido en el artículo 4º de la ley N°24240. En el mejor de los casos, el modo en que la sumariada pretendió cumplir con su deber de informar no respetó las exigencias mínimas requeridas para superar la disparidad de conocimiento entre los actores de la relación de consumo. En consecuencia, el presente planteo será rechazado.

V. Con respecto al agravio referente al monto de la sanción impuesta, según el cual, la multa habría sido incorrectamente tasada, estimo pertinente realizar las siguientes aclaraciones. En primer lugar, de la propia disposición DI-2017-596-DGDYPC surge que se ha tenido en cuenta al momento de graduar el importe de las sanciones, la escala prevista en el artículo 47 inciso b) de la ley N°24240, el carácter de reincidente de la sumariada, y la importancia de la norma infringida. Ahora bien, con relación a la multa establecida por infracción al artículo 4º de la ley N°24240, de conformidad con los términos de tal previsión normativa, basta con que no se brinde la información requerida por el usuario para que se configure la infracción y, por ende la sanción, al margen del rédito que pudiera reportar la cuestión para el infractor. En tal sentido, la multa de treinta mil pesos (\$30.000) aplicada a COTO CICSA, aparece suficientemente motivada y no luce desproporcionada, si se tiene presente, tal como fue merituado por la Autoridad de Aplicación, la importancia de la norma infringida y su carácter de reincidente. Más aún, cuando el artículo 47 de la ley N°24240 - vigente al momento del hecho- contemplaba un rango para la sanción que iba de quinientos pesos (\$500) a quinientos mil pesos (\$500.000).

VI. Las costas de esta instancia, por aplicación del principio objetivo de la derrota, deben ser impuestas a la parte actora vencida (cf. art. 62 del CCAyT).

VII. Por todo ello, atento las consideraciones expuestas propongo que, en caso de ser compartido este voto, se rechace el recurso interpuesto por la parte actora a fs. 56/69 con

costas a la vencida (cf. art. 62 del CCAyT). A la cuestión planteada, el juez Carlos F. Balbín dijo: I. Los antecedentes relevantes de la causa han sido adecuadamente reseñados en los considerandos I a V del voto de la jueza Fabiana H. Schafrik de Nuñez. A su vez, el marco normativo aplicable ha sido determinado en el punto II del voto de la jueza Mariana Díaz. II. Adhiero a la solución propuesta por la jueza Mariana Díaz, en tanto propicia rechazar el recurso directo interpuesto por Coto C.I.C.S.A. (v. considerandos III, IV, V y VI), con las siguientes consideraciones respecto del trato digno que debe regir necesaria e indefectiblemente en toda relación de consumo. III. Corresponde tener presente que en la presente causa Mónica Tarrab denunció a Coto C.I.C.S.A. ante la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor, luego de haber sido sometida a una situación intimidatoria, toda vez que personal de vigilancia -con la anuencia de empleados de la empresa- le requirió el ticket de compra y efectuó una exhaustiva requisa de todas sus pertenencias, incluido su bolso de mano. Esta situación se produjo el 13 de enero de 2012, luego de realizar una compra y pasada la línea de cajas, al ser interceptada por una persona de seguridad (v. fs. 5/6). IV. El artículo 8 bis de la Ley de Defensa del Consumidor determina que “[l]os proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias [...]”. Respecto de la norma citada, dictada con base en el artículo 42 de la Constitución Nacional, la doctrina ha determinado que “[...] por vergonzante cabe entender todo aquello que puede resultar deshonesto o humillante; lo vejatorio alude a conductas del proveedor representativas de maltratos, persecuciones, perjuicios o padecimientos para el consumidor; en tanto que lo intimidatorio refiere a comportamientos que le infundan temor” (cfr. Frustagli y Hernández, “Primeras consideraciones sobre los alcances de la reforma a la Ley de Defensa del Consumidor, con especial referencia a la materia contractual”, JA, 2008-II-2012). Aunado a ello, se ha sentado que “[d]entro de las prácticas vedadas por el art. 8 bis, pueden reconocerse: [...] b) práctica vejatoria o vergonzante: constituidas por aquellos procedimientos aplicados en la formación del contrato o en su ejecución que se caracterizan por colocar al consumidor en estado de sospecha, vergüenza o intimidación. Cualquier actitud que moleste, denigre, tienda a colocar en situación de inferioridad al consumidor, infundiéndole miedo o temor, encuentra aquí cabida [...]” (cfr. Kiper, Claudio en Picasso - Vázquez Ferreyra (directores), Ley de defensa del consumidor comentada y anotada, Buenos Aires: La Ley, 2009, t. I, pp. 127 y ss.). En este contexto, se advierte con claridad que Coto C.I.C.S.A. llevó adelante una conducta vejatoria o vergonzante respecto de la consumidora. En efecto, realizar una pormenorizada inspección de la compra realizada y requisar sus pertenencias constituye un trato que no solo dista de ser digno, sino que constituye una clara violación a lo dispuesto en el régimen protectorio citado. No resulta admisible, pues, que un consumidor, luego de efectuar una compra, sea sometido a una inspección absolutamente desproporcionada, basándose únicamente en la mera creencia o sospecha por parte del personal de seguridad de que habría hurtado un producto que, en realidad, fue tomado de la góndola y, por cierto, devuelto en el mismo lugar. Esta situación de requisa y amedrentamiento público implicó, además, que tanto los empleados intervinientes como el resto de las personas allí presentes tomaran conocimiento de los productos comprados, y también de todas las pertenencias que llevaba la denunciante en su bolso de mano, afectando de modo directo su intimidad. En suma, entiendo que Coto C.I.C.S.A. no obró conforme el estándar requerido normativamente, afectando los derechos al trato digno y a la intimidad de la consumidora. Atento a las consideraciones expuestas, propongo al acuerdo que, en caso de compartirse este voto: a) se rechace el recurso directo presentado por la parte actora; y b) se impongan las costas a la parte actora vencida (art. 62, 1º párrafo, CCAyT). En función de lo expuesto, y habiendo dictaminado el Sr. Fiscal de Cámara, el Tribunal RESUELVE: 1. Rechazar el recurso directo deducido por Coto C.I.C.S.A. y finalmente; 2. Imponer las costas a recurrente vencida (art. 62 del CCAyT). Regístrese, notifíquese por secretaría a las partes y al Sr. Fiscal de Cámara en su despacho y, oportunamente, archívese. Mariana Díaz Jueza de Cámara Contencioso Administrativo y Tributario Ciudad Autónoma de Buenos Aires Fabiana H. Schafrik de Nuñez Jueza de Cámara Contencioso Administrativo y Tributario Ciudad Autónoma de Buenos Aires Carlos F. Balbín Juez de Cámara Contencioso Administrativo y Tributario Ciudad Autónoma de Buenos Aires Relaciones Tambussi, Carlos E., CONSUMIDOR MALTRATADO: UN CASO ALARMANTE, Temas de Derecho Comercial Empresarial y del Consumidor, Setiembre 2017 030454E