

Defensa Del Consumidor Sancion De Multa Electrodomesticos Graduacion De La Pena Cargas Probatorias Dinamicas Seguro De Garantia Extendida

JURISPRUDENCIA

Defensa del consumidor. Sanción de multa. Electrodomésticos.

Graduación de la pena. Cargas probatorias dinámicas. Seguro de garantía extendida Se confirma la multa impuesta a Garbarino de cuarenta mil pesos (\$40.000) por infracción al artículo 19 de la ley 24.240, al comprobarse que no cumplió con la garantía del producto adquirido (una notebook). Así, se consideró errada su postura, en cuanto afirmó que el seguro de garantía extendida fue otorgado por cuenta y orden de un tercero, y ella no era parte en dicho contrato, ya que la empresa fue quien comercializó los servicios de ese tercero, emitiendo la póliza y facturando el precio de esta en un documento que llevaba su membrete y poseía su eslogan "Garantía de confianza". Por ende, era responsable frente al consumidor por el incumplimiento de la garantía convenida, sin perjuicio de la responsabilidad que también pueda caberle al tercero. En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a los cuatro días del mes de marzo de dos mil diecinueve, se reúnen en acuerdo los 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 directo interpuesto a fs. 14/18 por Garbarino S.A.C.I.E.I. contra la disposición DI-2016-2421-DGDYPC, dictada por la Sra. Directora General de Defensa y Protección al Consumidor de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, recaída en el expediente administrativo N° 36702329/2015. 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. Por conducto de la disposición recurrida, obrante a fs. 38/45, en lo que respecta al expediente administrativo mencionado, la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (en adelante, "DGDyPC") impuso a la recurrente una multa de cuarenta mil pesos (\$ 40.000) por infracción al art. 19 de la Ley 24.240. Asimismo, le ordenó publicar la condena conforme lo establecido en el art. 18 de la Ley 757, en el diario La Razón. Las actuaciones administrativas se iniciaron a raíz de la denuncia presentada por Ramona Cantero, quien manifestó que la empresa no cumplió con la garantía del producto adquirido (fs. 2/3). II. En el recurso directo en tratamiento, la recurrente solicita se revoque en la sanción impuesta. Sus agravios, sintéticamente, son los siguientes: a) nulidad del acto por vicio en el procedimiento (fs. 14/17), b) inexistencia de la infracción reprochada (fs. 17/17vta.); y c) arbitrariedad y desproporcionalidad del monto de la multa (fs. 17vta./18). III. A fs. 53/59 contesta traslado el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (en adelante, "GCBA"), solicitando la desestimación de los agravios. IV. A fs. 62 se declara la cuestión de puro derecho y se ordena correr un nuevo traslado a las partes para que argumenten en derecho (art. 389 del CCAyT). Las partes no presentan alegatos. A fs. 67/71 dictamina el Sr. Fiscal ante la Cámara y, tras ello, se dispone el pase de los autos al acuerdo de sala para dictar sentencia (fs. 72). V. Efectuada que ha sido la reseña de los antecedentes, pasaré seguidamente a tratar los agravios. V.1. La nulidad del acto por vicio en el procedimiento. En este agravio, la recurrente plantea que la disposición recurrida fue dictada en un procedimiento único en el que se acumularon expedientes diversos en su causa y objeto, vulnerando lo establecido en el art. 45 de la Ley 24.240 y, consecuentemente, el derecho de defensa en juicio y debido proceso adjetivo previsto en el art. 1 inc. f) de la Ley 19.549 (fs. 14 vta.). En cuanto a este derecho, precisa que la acumulación denunciada limitó ostensiblemente el tiempo para preparar los descargos y su correspondiente prueba (fs. 14vta./15). Por ello, aduce que la disposición en pugna es nula e insanable en los términos del art. 14 inc. b) de la Ley 19.549 (fs. 17). Ahora bien, considero que no le asiste razón a la recurrente en este punto, por los siguientes motivos. En primer lugar, en virtud de lo dispuesto por el art. 45, in fine, de la Ley 24.240, las normas invocadas por la recurrente no son aplicables. Sí lo son, en cambio, la Ley N° 757 y, en forma subsidiaria, el Decreto N° 1510/97. Ello, sin perjuicio de señalar que el citado art. 45 de la Ley 24.240, que la recurrente reputa violado, no trata sobre la acumulación de expedientes. En segundo lugar, considero que la acumulación dispuesta por la autoridad administrativa no transgredió el régimen procedimental aplicable. Por el contrario, dicho régimen: a) otorga a los instructores "...las más amplias facultades instructorias y ordenatorias" (art. 8 del Decreto 714/10, reglamentario de la Ley 757); b) establece como principios del procedimiento administrativo, entre otros, los de "celeridad, economía, sencillez y eficacia en los trámites" (art. 22 inc. b) del Decreto 1510/97); c) faculta -y también obliga-al órgano competente, como director del procedimiento, a "proveer en una sola resolución todos los trámites que, por su naturaleza, admitan su impulsión simultánea" y a "concentrar en un mismo acto o audiencia todas las diligencias y medidas de prueba pertinentes" (art. 26 inc. b) del Decreto 1510/97). En tercer lugar, la recurrente no indica concretamente cuales son las defensas que no ha podido oponer ni las pruebas que se vio privada de ofrecer, en sede administrativa, como consecuencia del vicio que alega; máxime que, al interponer el recurso en tratamiento, no ofrece prueba alguna. Por consiguiente,

a mi juicio, el agravio debe ser rechazado. V.2 La infracción al art. 19 de la Ley 24.240. La norma cuya infracción se reprocha establece: ¿Quiénes 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?. La recurrente sostiene que no cometió la infracción reprochada porque el seguro de garantía extendida fue otorgado por cuenta y orden de un tercero (ex HSBC La Buenos Aires Seguros S.A., actual QBE Seguros las Buenos Aires S.A.) y ella no es parte en dicho contrato (fs. 17). Ahora bien, tal como se invocó en la disposición recurrida, la empresa fue quien comercializó los servicios de ese tercero, emitiendo la póliza y facturando el precio de la misma en un documento que lleva su membrete y posee su eslogan ¿garantía de confianza? (fs. 40 bis). Por ende, la misma es responsable frente al consumidor por el incumplimiento de la garantía convenida, sin perjuicio de la responsabilidad que también pueda caberle al tercero. En consecuencia, entiendo que este agravio no puede prosperar. V.3. El monto de la multa. La recurrente sostiene que no se sabe cuál fue el criterio utilizado por la autoridad administrativa para graduar la sanción. Arguye también que, según el art. 49 de la Ley 24.240, el monto de la multa debe guardar proporción con el supuesto perjuicio, lo que no ocurriría en este caso (fs. 17 vta.). Sin embargo, para graduar las sanciones impuestas, la autoridad administrativa valoró expresamente: a) ¿la destacadísima posición que ocupa la denunciada en el mercado, siendo una de las más renombradas proveedoras de bienes y servicios de nuestra plaza?, y b) ¿el carácter de reincidente de la misma (DI-4169-DGDYPC-2007 y DI-2009-4608-DGDYPC)? (fs. 48). Ambos parámetros se encuentran previstos en la ley para graduar la sanción (cfr. arts. 49 de la Ley 24.240 y 16 de la Ley 757). Además, ponderó que ¿la falta de cumplimiento de las condiciones pactadas desnaturaliza por completo no solo las obligaciones asumidas, sino el contrato mismo? (fs. 43) y que ¿en el caso se comercializó un servicio respecto del cual, frente a la denuncia de incumplimiento, ninguna solución se ofreció al consumidor? (fs. 43vta.). El perjuicio al consumidor no es el único parámetro previsto en la ley para graduar la sanción. Entre ellos se encuentran también la posición de la empresa en el mercado y su carácter de reincidente, que, como hemos visto, fueron expresamente valorados por la autoridad administrativa. Por otro lado, la escala legal para la multa va de \$ 100 a \$ 5.000.000 (art. 47 inc. a) de la Ley 24.240, a la que remite el art. 15 de la Ley 757) y el monto de la multa impuesta (\$ 40.000) se encuentra mucho más próximo al mínimo que al máximo de la escala. En suma, en mi opinión, este agravio tampoco puede prosperar. VI. Por lo expuesto, considero que corresponde rechazar el recurso interpuesto y -por consiguiente-confirmar la disposición recurrida en todo aquello que ha sido materia de agravios. VII. En cuanto a las costas, entiendo que deben imponerse a la recurrente en su calidad de parte vencida, por no existir motivos para apartarse del principio general que rige la materia (art. 62, CCAyT). VIII. 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 in fine, 23, 24, 29 inc. a), y 60 de la ley citada, la calidad y la extensión de la labor profesional, y una etapa cumplida, propicio que se regulen los honorarios correspondientes a la representación letrada del GCBA en la suma de once mil seiscientos cuarenta pesos (\$ 11.640). Por todo lo expuesto en los puntos precedentes, propongo al acuerdo: a) rechazar el recurso interpuesto y -en consecuencia-confirmar la disposición recurrida en todo aquello que ha sido materia de agravios; b) imponer las costas a la recurrente; c) regular los honorarios profesionales según lo establecido en el punto VIII de mi voto. A la cuestión planteada, el Dr. Esteban Centanaro dijo: I. Adhiero al relato de los hechos efectuados por el Dr. Zuleta en los considerandos I al IV de su voto, como también a la solución que propone en el punto VI y a los fundamentos referidos al primer y tercer agravio. II. Con respecto al planteo de inexistencia de la infracción al artículo 19 de la ley 24.240, comparto la solución a la que arriba mi estimado colega, empero por los fundamentos que desarrollaré a continuación. En primer lugar, cabe recordar que a tenor de lo establecido por la norma mencionada ¿[q]uiénes 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?. En segundo lugar, es dable destacar que cada parte debe probar los hechos que alega como sustento de su pretensión, ya sean éstos constitutivos, impeditivos o extintivos -art. 301 del CCAyT-, este criterio general se ve morigerado, a su vez, por la aplicación de la doctrina de las cargas probatorias dinámicas según la cual, cuando una de las partes está en mejores condiciones fácticas para producir cierta prueba vinculada a los hechos controvertidos de la causa, ésta debe soportar el onus probandi. Así cuando, por la índole de la controversia o de las constancias documentales de la causa, surge evidente que uno de los litigantes se encuentra en una posición dominante o privilegiada en relación con el material probatorio -ya sea porque se encuentra en posesión del instrumento probatorio o por el rol que desempeñó en el hecho litigioso-, su deber procesal de colaboración se acentúa, al punto de atribuírsele una carga probatoria más rigurosa que a su contraparte. Siendo ello así, es dable destacar que las partes tienen la carga de aportar al proceso los elementos necesarios a fin de convencer al juez que los hechos sucedieron en la forma que se alega, quien no prueba los hechos que debe probar pierde el pleito, si de ellos depende la suerte de la litis. La obligación de

aportar la prueba depende de la posición que adquiere cada parte en el juicio conforme los hechos (conf. CNCom., sala A, junio 6-1996, ED, 170-205; CNCont.-Adm. Fed., sala IV, abril 30-1998, ED, 181-727). La prueba tiene como fin producir la convicción judicial. Planteados los hechos del proceso, la parte que los invoca tiene sobre sí la carga de acreditar, si quiere triunfar, que los hechos que fundan su pretensión ocurrieron de la manera que expresó en su escrito (conf. Enrique M. Falcón ?Código Procesal Civil y Comercial, Comentado y Anotado?, T.3 artículos 346 a 605, página 156). En su escrito de apelación, la aquí actora señaló que es ajena al contrato de seguro de garantía extendida celebrado por la denunciante con la firma HSBC La Buenos Aires Seguros S.A. (ahora QBE Seguros La Buenos Aires S.A.), por lo que la infracción no le sería imputable. De acuerdo con las constancias del expediente, la Sra. Cantero compró una notebook y contrató un seguro de garantía extendida el 15/08/2012 en una sucursal de Garbarino. En el certificado de fs. 6 figura que el período de garantía extendida era de 24 meses, con fecha de inicio el 15/08/2013 y fecha de finalización el 15/08/2015. Dicho certificado tiene impresos tanto el logo de HSBC como el de Garbarino. Sin embargo, no fue acompañado al expediente el contrato de seguro de garantía. El 30 de enero de 2015, la denunciante debió llevar la notebook a reparación por fallas en el momento de encendido del equipo. De acuerdo con el relato de la Sra. Cantero, el servicio técnico no reparó el producto y manifestó que la garantía no era útil para este caso. Del comprobante de servicio obrante a fs. 7 se desprende que la infractora es responsable de la garantía, según las observaciones de la empresa a cargo del servicio técnico del producto. En este marco, toda vez que la sancionada no ha demostrado que no se encontraba obligada a cumplir con la garantía extendida del producto, cabe concluir que Garbarino ha infringido lo dispuesto en el artículo 19 de la ley 24.240. En tal orden de ideas, estimo que el agravio no es de recibo. III. Adhiero también a los puntos VII y VIII. Así voto. En mérito a las consideraciones expuestas, el Tribunal RESUELVE: 1. Rechazar el recurso interpuesto y -en consecuencia-confirmar la disposición recurrida en todo aquello que ha sido materia de agravios. 2. Imponer las costas a la recurrente. 2 Regular los honorarios profesionales según lo establecido en el punto VIII 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 al Sr. Fiscal en su público despacho. Oportunamente, archívese.

038616E