

## Defensa Del Consumidor Sancion De Multa Solicitud De Baja Tarjeta De Credito

### JURISPRUDENCIA

### Defensa del consumidor. Sanción de multa. Solicitud de baja. Tarjeta

de crédito Se confirma la multa impuesta a Cencosud SA por infracción al artículo 19 de la ley 24.240, al probarse que la empresa había continuado emitiendo resúmenes y generando cargos inherentes a una tarjeta de crédito con posterioridad a la solicitud de baja realizada por el denunciante.

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a los días del mes de agosto 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. 127/144 por Cencosud S.A., contra la disposición DI-2016-2439-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° 20311608/2015. 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. 118/123, con respecto 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 Cencosud S.A. una multa de treinta mil pesos (\$ 30.000), por infracción al art. 19 de la Ley 24.240 (cfr. fs. 31), y le ordenó publicar la sanción en el diario La Nación conforme lo dispuesto por el art. 18 de la Ley 757. Las actuaciones administrativas se iniciaron a raíz de la denuncia presentada por O.A. M. manifestando que la empresa no había dado de baja su tarjeta Cencosud, a pesar de haberlo solicitado en forma reiterada y de haber cancelado la deuda (fs. 3 vta.).

II. En el recurso directo en tratamiento, la empresa plantea los siguientes agravios: a) nulidad del acto por vicio en el procedimiento (fs. 127 vta./129 vta.) y arbitrariedad (fs. 129 vta./131 vta.), b) falta de motivación de la disposición recurrida (fs. 133/135), c) falta de configuración de la infracción reprochada (fs. 135/138), d) irrazonabilidad ?por exceso- del monto de la multa (fs. 140/143 vta.).

III. A fs. 184/186 se presenta espontáneamente el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (en adelante, ?GCBA?) y solicita que se declare la caducidad de la instancia. Tras la sustanciación, el planteo de caducidad es rechazado, con costas a la demandada (fs. 192/192 vta.) A fs. 196, ante la falta de contestación del traslado del recurso por parte del GCBA, se da por decaído el derecho de hacerlo en lo sucesivo. Asimismo, 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). Solo la actora contesta este traslado, remitiéndose al derecho invocado en la pieza recursiva (fs. 200). A fs. 209/211 vta. presenta su dictamen la Fiscal ante la Cámara. A fs. 212 se dispone el pase de las actuaciones al acuerdo de sala, previo sorteo, a fin de dictar sentencia.

IV. Reseñados los antecedentes, pasaré ahora a tratar los agravios.

IV.1. La nulidad del acto por vicio en el procedimiento. 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. 127 vta.). En cuanto a este derecho, precisa que la acumulación denunciada limitó ostensiblemente el tiempo para preparar los descargos y su correspondiente prueba (fs. 128). 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. 129 vta.). 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.

IV.2 La nulidad por arbitrariedad del acto. La empresa aduce que en los considerandos de la disposición relativos a cada expediente electrónico se expresó: ?Que de las manifestaciones

vertidas por la defensa, por el infractor, al reconocer las infracciones comprobadas y demás constancias de las actuaciones, existen elementos suficientes para dar por probadas las imputaciones precedentemente indicadas? (fs. 129 vta.). Y agrega que la DGDyPC no se detuvo a explicar en qué se había basado para afirmar tal cosa, lo que torna arbitraria la sanción impuesta (fs. 130).

Además, arguye que "el sentenciante" (sic) no se expidió sobre las consideraciones vertidas en el descargo (fs. 130). Asimismo, se queja porque en la disposición recurrida se señaló falsamente que su parte había reconocido las infracciones comprobadas (fs. 130). Sin embargo, una simple lectura de la disposición recurrida basta para concluir en el rechazo de este agravio. En efecto, por un lado, el texto transcrito por la empresa, en el que la DGDyPC habría dado por acreditadas las infracciones a partir del reconocimiento hecho por el infractor y demás constancias de la causa, no pertenece a dicha disposición. Por otro lado, la autoridad administrativa sí se expidió sobre las cuestiones planteadas en el descargo. En este, la empresa había afirmado que el denunciante registraba deuda y que, por tal motivo, continuó emitiendo resúmenes de cuenta a pesar de la solicitud de baja (v. fs. 73/73 vta.). Frente a ello, la DGDyPC señaló que la imputación no hacía referencia a la existencia o inexistencia de la deuda del denunciante, razón por la cual no correspondía efectuar consideraciones al respecto. Además, afirmó que en su descargo la empresa había reconocido que el denunciante había solicitado la baja y que continuó emitiendo resúmenes y generando los cargos citados en la imputación (fs. 119 vta.). Finalmente cabe destacar que la autoridad administrativa no afirmó, como invoca la recurrente, que esta había reconocido "las infracciones comprobadas". Lo que precisamente aseveró -como ya dije- es que la empresa había reconocido "que el denunciante [había] solicit[ado] la baja y que continuó emitiendo resúmenes y generando los cargos citados en la imputación"; y este aserto refleja fielmente el contenido del descargo. En consecuencia, considero que este agravio también debe ser rechazado.

IV. 3. Falta de motivación. La empresa arguye que "la sentencia [sic] no contiene argumento o fundamento alguno vinculado con las causas mencionadas en la referencia y menos aún con las defensas interpuestas contra las mismas" (fs. 133 vta.). Ello tampoco es cierto. Como vimos en el punto anterior, luego de señalar la imputación concerniente a esta causa, la autoridad administrativa trató el descargo de la sumariada e invocó las razones por las que consideró que se había configurado la infracción reprochada, cumpliendo así con lo dispuesto por el art. 7 inc. e) del Decreto 1510/97. Por tanto, entiendo que este agravio tampoco puede prosperar. IV. 5. La configuración de la infracción al art. 19 de la Ley 24.240. Con respecto a la infracción al art. 19 de la Ley 24.240, la recurrente arguye que se efectuó una interpretación arbitraria y parcial de los hechos y del derecho (fs. 137 vta.). En tal sentido, señala que se presentó a todas las audiencias y reiteró la información brindada en el contrato de la tarjeta así como los detalles de los resúmenes de cuenta, sumado a que brindó una respuesta satisfactoria en cada caso (fs. 138). Sin embargo, con su argumento, la recurrente confunde la infracción al art. 19 de la Ley 24.240 con la correspondiente al art. 4º de la misma ley. El primero no establece el deber de informar sino el de prestar el servicio según fue ofrecido, publicitado o convenido.

Por otro lado, se trata de una crítica general y abstracta, que abarca a varios expedientes acumulados en los que se habría determinado la infracción al art. 19 de la Ley 24.240 pero no contiene ninguna objeción referida a este caso en particular. Aquí, la DGDyPC consideró configurada la infracción al artículo citado porque la empresa había continuado emitiendo resúmenes y generando cargos inherentes a estos con posterioridad a la solicitud de baja (fs. 119 vta.), argumento que no es concretamente rebatido en el recurso. Por todo ello, a mi entender, este agravio tampoco puede prosperar. IV. 6. El monto de la multa. La recurrente sostiene que "el Sr. Juez no tomó en cuenta los criterios de graduación establecidos en las ordenanzas vigentes y tampoco aplicó los mismos en la Sentencia" (sic fs. 140). Sin embargo, no indica "siquiera mínimamente- cuáles son los criterios de graduación supuestamente omitidos ni las "ordenanzas vigentes" que los establecerían. También alega que la suma total de las multas impuestas (\$ 715.000) es desproporcionada, en relación a las 19 infracciones reprochadas, considerando la totalidad de los expedientes administrativos acumulados. No obstante, en lo que respecta al caso en tratamiento, la autoridad administrativa impuso una multa de \$ 30.000, y no se observa que no guarde proporción con la infracción respectiva, esto es, al 19 de la Ley 24.240. Más aún, por cada infracción, 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). En este caso, la multa aplicada (\$ 30.000) se encuentra mucho más próximo al mínimo que al máximo de la escala. Incluso, a igual conclusión se arriba si se tiene cuenta la suma de las multas impuestas en la totalidad de los expedientes acumulados, como computa la recurrente. Asimismo, para graduar la sanción, la autoridad administrativa tuvo en cuenta la naturaleza de la infracción reprochada, al mencionar expresamente que "la falta de cumplimiento de las condiciones pactadas desnaturaliza por completo no solo las obligaciones asumidas, sino el contrato mismo, pues la contraparte (en este caso, el consumidor) podría haber considerado no contratar de contar con la información relativa a las condiciones que ahora intentan imponerse" (fs. 121 vta.). Por otro lado, el monto de la multa impuesta coincide con el sugerido en el dictamen de la Gerencia Operativa de Asuntos Jurídicos de la DGDyPC (v. fs. 113 vta.), considerado un requisito esencial del acto administrativo en pugna (art. 7 inc. d) del Decreto 1510/97). Allí, a los efectos de graduar la sanción que finalmente se impuso, se hizo mérito de "la destacadísima posición que ocupa la denunciada en el mercado, siendo una de las principales cadenas de hipermercados" (fs. 113).

Este señalamiento, hecho de conformidad con una de las pautas de graduación previstas en los arts. 16 de la Ley 757 y 49 de la Ley 24.240, encuentra sobrado respaldo probatorio en el sitio web de la propia empresa ?o más bien, grupo de empresas-, donde se afirma: ?Somos uno de los más grandes y prestigiosos conglomerados de retail en América Latina. Contamos con operaciones activas en Argentina, Brasil, Chile, Perú y Colombia, donde día a día desarrollamos una exitosa estrategia multiformato que hoy da trabajo a más de 140 mil colaboradores? (<http://www.cencosud.com/nuestra-empresa/>). Con tales premisas, considero que este agravio tampoco puede aceptarse. V. Por los motivos expuestos, debe confirmarse la disposición recurrida en todo cuanto fue materia de recurso. VI. Con respecto a la imposición de las costas, considero que corresponde asignarlas a la recurrente, puesto que no existen motivos que justifiquen apartarse del principio general que rige la materia (art. 62 del CCAyT). VII. Por la actuación profesional en el incidente resuelto a fs. 192/192 vta., teniendo en cuenta lo dispuesto en los artículos 15 in fine, 23, 24, 29 inc. e) y 49 de la ley 5134, la calidad y la extensión de la labor profesional, y una etapa cumplida, entiendo que corresponde regular los honorarios de la representación letrada de la recurrente en la suma de diez mil cuatrocientos ochenta y nueve pesos (\$ 10.489). En cuanto a la representación letrada del GCBA, toda vez que su actuación profesional se circunscribió al incidente mencionado en el párrafo anterior y que las costas respectivas fueron impuestas a éste, considero que no cabe regular sus honorarios (art. 22, ley citada). Por las razones expuestas en los puntos anteriores, propongo al acuerdo: a) rechazar el recurso directo interpuesto y, en consecuencia, confirmar la disposición recurrida en todo cuanto ha sido materia de agravios; b) imponer las costas a la recurrente; c) regular los honorarios de la representación letrada de la recurrente de acuerdo con lo establecido en el considerando VII de mi voto. El Dr. Esteban Centanaro adhiere al voto que antecede. En mérito a las consideraciones expuestas, el Tribunal RESUELVE: 1. Rechazar el recurso directo interpuesto y, en consecuencia, confirmar la disposición recurrida en todo cuanto ha sido materia de agravios. 2. Imponer las costas a la recurrente. 3. Regular los honorarios de la representación letrada de la recurrente de acuerdo con lo establecido en el considerando VII 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, devuélvase. Cor relaciones Ley 24240 ? BO: 15/10/1993

041440E

>