

## Defensa Del Consumidor Sancion De Multa Supermercados Exhibicion De Precios Graduacion De Sanciones

### JURISPRUDENCIA

### Defensa del consumidor. Sanción de multa. Supermercados.

Exhibición de precios. Graduación de sanciones Se confirma la disposición de la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor, en virtud de la cual se le impuso a un supermercado una multa por infracción al artículo 9 (inciso a) de la ley 4827 de Exhibición y Publicidad de precios en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y le ordenó que proceda a la publicación de lo dispuesto en el diario Clarín. Ello es así porque se valora que, mediante acta de inspección, se comprobó que una serie de productos ofrecidos a la venta en góndola a consumidores y usuarios no exhibían sus precios correspondientes, y esta omisión acarrea consigo la posibilidad de que un consumidor sea inducido a error, engaño o confusión en la adquisición de mercaderías.

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a los 1 días del mes de febrero de dos mil diecinueve, 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 "INC SA CONTRA DIRECCION GENERAL DE DEFENSA Y PROTECCION DEL CONSUMIDOR SOBRE RECURSO DIRECTO SOBRE RESOLUCIONES DE DEFENSA AL CONSUMIDOR" (EXP 54909/2017-0), 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 directo de apelación interpuesto mediante apoderado a fs. 10/21 por INC S.A., contra la Disposición DI-2016-3729-DGDYPC de la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor, en virtud de la cual se le impuso una multa de pesos setenta mil (\$70.000.-) por infracción al artículo 9 inc. a) de la ley 4827 de Exhibición y publicidad de precios en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y se le ordenó, a su vez, que proceda a la publicación de lo dispuesto en el diario Clarín, de conformidad con lo establecido por el entonces artículo 18 -actual art. 21- de la ley 757 de Procedimiento Administrativo para la Defensa de los Derechos del Consumidor y Usuario (en adelante, LPACABA). En dicha presentación, la recurrente indicó que i) no corresponde la aplicación de la multa en tanto a su juicio no es posible inferir "que su representada incumple el articulado en cuestión solamente porque algunos de sus productos exhibidos no tenían la indicación del precio (sólo 9, de entre miles que se exponen a la venta)"; ii) la forma en que la Dirección fundamentó la graduación de la multa la torna totalmente desproporcionada y arbitraria (v. fs. 18 vta./20); y, finalmente iii) en relación a la aplicación de la sanción contenida en el artículo 18 -actual art. 21- de la ley 757, solicitó se deje sin efecto en atención a que dicha medida resultaría "desmedidamente perjudicial y excesivamente gravosa para mi parte". II. Remitidas las actuaciones a este Tribunal, previo dictamen del Ministerio Público Fiscal (fs. 28/28 vta.) se tuvo por habilitada la instancia y se corrió traslado de los fundamentos y demás documentación agregada a la causa (fs. 31). III. A fs. 48/51 vta., el GCBA presentó su contestación al traslado de los agravios de la recurrente, escrito al que nos remitimos en honor a la brevedad. IV. A fs. 54 se declaró la cuestión como de puro derecho y se corrió traslado a las partes para que argumentaran en derecho (conf. art. 389, CCAyT), facultad que fue ejercida por la demandada (fs. 57/60 vta.). Finalmente, el Sr. Fiscal ante esta Cámara dictaminó a fs. 63/66 y a fs. 67 se elevaron los autos al acuerdo de Sala, haciéndose conocer la nueva integración del tribunal. V. Así delimitado el panorama fáctico, corresponde entonces ingresar en el examen del primero de los agravios planteados por la apelante relativos a la multa por la infracción al art. 9 inciso a de la ley 4827. En este sentido, INC S.A. argumentó que la supuesta falta de exhibición del precio del producto expuesto en góndola, no configura una infracción a la norma que se imputa en tanto, a su juicio la conducta descrita "obedece a un error 'humano' producido por la cantidad de clientes que transitan la tienda ..." (conf. fs. 18 vta.). En primer lugar, 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, 1º y 2º 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 1º y 2º 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, 1º y 2º párrafo) (el resaltado me pertenece). Este régimen protectorio que tiene en miras la defensa del consumidor o usuario, se integra a su vez, con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo, en particular la Ley 24.240 Ley de Defensa del Consumidor, la Ley 25.156 de Defensa de la Competencia y Ley 22.802 de Lealtad Comercial. De su lado, en el ámbito local, la Ley 757 establece el procedimiento administrativo para la implementación en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires de los derechos de los consumidores y usuarios, reconocidos en dicho bloque normativo (artículo 1 Ley 757). En particular, y en lo que aquí interesa, esta última fija el procedimiento aplicable frente a infracciones constatadas en el marco de la Ley 4827 de Exhibición y Publicidad de Precios en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (conf. artículo 34 de la ley 4827), normativa específica, que tiene por objeto regular la exhibición y publicidad de precios en la CABA. Ahora bien, del examen de las presentes actuaciones se desprende que en fecha 30 de junio de 2016 la autoridad de aplicación procedió a realizar una diligencia de inspección en el establecimiento que gira en plaza con el nombre de fantasía Carrefour sito en la calle Santa Fe nº5234. En dicha oportunidad, verifiqué -en lo pertinente- mediante Acta de Inspección Nº 1234 (...) que la inspeccionada exhibe en góndolas y heladeras de acceso al público y a la venta los siguientes productos sin exhibir sus precios (...) (v. fs. 2/vta.). A fs. 6/7 la autoridad administrativa dictó la resolución DI-2016-3729-DGDYPC. En dicha oportunidad, tuvo por acreditada la infracción al art. 9 inc. a de la ley 4827 y sancionó a la recurrente en tanto la conducta descrita ¿puede inducir a error, engaño o confusión a los consumidores respecto del precio de los productos que pretenden adquirir? (v. fs. 7). A esta altura adelanto que el agravio no tendrá favorable acogida. El art. 9 inc. a) de la ley 4827 establece que ¿los Supermercados, Supermercados Totales o Hipermercados, y Autoservicios de bienes consumibles y no consumibles, conforme los define la Ley Nº 18.425 ubicados en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las formas o variantes que pudieran adquirir dichos establecimientos, deben: a) Exhibir precios de manera clara, visible y legible sobre cada artículo, producto o grupo de una misma mercadería que se encuentre expuesto a la vista del público. El precio exhibido deberá corresponder al importe total que deba abonar el consumidor final. Cuando por la naturaleza o ubicación de los bienes no fuera posible, deberán utilizarse listas de precios. En los casos en que la exhibición deba realizarse mediante listas, la existencia de las mismas deberá informarse en el lugar donde los productos se encuentren exhibidos, mediante un cartel que consigne: ¿lista de precios a disposición del público ubicada en...? Al respecto, tengo para mí que mediante el acta de inspección Nº 1234 se comprobó que, en el establecimiento en cuestión, una serie de productos ofrecidos a la venta en góndola a consumidores y usuarios no exhibían sus precios correspondientes. En consecuencia, no es posible compartir la interpretación que efectúa la empresa denunciada, en tanto no escapa de mí que esta omisión en la que incurrió - circunstancia que no fue negada por la propia recurrente sino más bien reconocida, pero justificada, a su juicio, en la actividad de sus propios clientes v. fs. 18 vta. -, acarrea consigo la posibilidad de que un consumidor sea inducido a error, engaño o confusión en la adquisición de mercaderías, lo que necesariamente se traduce en un incumplimiento a la normativa específica citada ut supra. A mayor abundamiento, aun cuando lo anterior no alcance a endilgar de responsabilidad a la recurrente, lo cierto es que esta no aportó elementos probatorios que permitan desvirtuar lo anteriormente señalado, sino que por el contrario, se limitó a argumentar que el acto sancionatorio carece de finalidad, en tanto -a su juicio- de la infracción acaecida, no podía válidamente extraerse que su mandante hubiese vulnerado el espíritu protectorio emergente del bloque normativo que regula los derechos del consumidor o usuario (conf. fs. 17 vta./18). Así las cosas, dadas las constancias aportadas a la presente causa, advierto que lo anterior no alcanza para rebatir lo dispuesto en la resolución DI-2016-3729-DGDYPC por la autoridad administrativa. En consecuencia, corresponde rechazar el agravio aquí examinado. VI. En otro orden de ideas la denunciada se agravia en el sentido de que el monto de la multa resultó un ejercicio arbitrario de las potestades sancionatorias por parte de la autoridad administrativa, en tanto menciona entre sus considerandos lo previsto en el artículo 4 de la ley 24240. En primer lugar, corresponde destacar que la disposición atacada se motiva señalando, además de lo denunciado por la recurrente, que se tuvo en cuenta ¿que INC S.A. es reincidente? de conformidad con lo dispuesto en el actual art. 19 - entonces art. 16- de la LPACABA. En relación a este punto, cabe recordar que el Tribunal Superior de Justicia ha sostenido que la apreciación de la gravedad de la falta y la graduación de las sanciones a imponer, pertenecen al ámbito de las facultades de la administración, solo revisables en caso de irrazonabilidad o arbitrariedad manifiesta y que ¿el control judicial será tal, sólo en aquellos casos en que se excedan los límites mencionados, no pudiendo los jueces sustituir a la Administración en la graduación de la sanción a aplicar -en caso que la norma brindara distintas opciones- cuando la adoptada por aquella se ajuste a pautas objetivas emanadas del concerniente marco legal.? ("Banco de la Ciudad de Buenos Aires s/ queja por recurso de inconstitucionalidad denegado en: Negrotto, Santiago Bartolomé c/ Banco de la Ciudad de Buenos Aires s/ impugnación de actos administrativos" [EXP 10208/13] sentencia del 13/02/2015) En esta inteligencia, tengo para mí que en el caso de autos el encuadre normativo que motivó la decisión atacada resulta razonable atento la complementariedad que inviste la normativa apuntada respecto de la aplicación y regulación del procedimiento local en materia de defensa de los derechos del consumidor, ya expresada en el

considerando V. En consecuencia y tomando en cuenta que la multa impuesta resulta razonable en relación a las pautas previstas por la ley local, considero que lo expuesto por la recurrente no alcanza para rebatir los motivos que tuvo en cuenta la autoridad de aplicación al determinar la sanción. Por otro lado, la entidad sostiene que la graduación del monto de la multa es desproporcionada. Al respecto, el art. 34 de la ley 4827 establece que verificada la existencia de una infracción, quienes la hayan cometido se hacen pasibles de las sanciones previstas en la ley de Lealtad Comercial y demás disposiciones vigentes. Así las cosas, es preciso tener en cuenta que la referida ley junto con la Ley de Defensa del Consumidor y la Ley de Defensa de la Competencia N° 25.156, conforma un sistema protector del consumidor que debe 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. 18 de la Ley 22.802 dispone que verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido serán pasibles de las siguientes sanciones, según resulte de las circunstancias del caso: ?a) Multa de PESOS QUINIENTOS (\$ 500) a PESOS CINCO MILLONES (\$ 5.000.000)?. 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. Finalmente en cuanto a la obligación de publicar la parte dispositiva de la Resolución atacada en el diario 'Clarín', entiendo que la parte actora no logra acreditar el perjuicio que ello le ocasiona. En consecuencia, estimo que los agravios aquí tratados tampoco habrán de prosperar. VII. En atención al modo en que se resuelve, la imposición de costas recaerá sobre la recurrente vencida (conf. art. 62 del CCAyT). VIII. Por último y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 1°, 3°, 15, 16, 17, 20, 23, 24, 29, 54, 56, 60, 62 y concordantes de la Ley 5134 y considerando el monto, complejidad de la cuestión planteada, la extensión y calidad jurídica de la labor desarrollada, su resultado, trascendencia y entidad, así como los montos mínimos que establece la ley, corresponde regular, en conjunto, los honorarios de los Dres. Pablo Casaubon, Roque Di Biase y Claudio Alejandro Fernandez, -por el patrocinio letrado y representación procesal ejercido- en la suma de pesos veintitres mil doscientos noventa (\$23.290), correspondiendo la suma de pesos once mil seiscientos cuarenta y cinco (\$11.645.-) al letrado Pablo Casaubon, la suma de pesos siete mil setecientos sesenta y tres (\$7763.-) al Dr. Roque Di Biase y la suma de pesos tres mil ochocientos ochenta y dos (\$3882.-) al Dr. Claudio Alejandro Fernandez. Dicho monto resulta de calcular los proporcionales correspondientes a las etapas cumplidas con relación al valor de 10 unidades de medida arancelaria fijado en dos mil trescientos veintinueve (\$2329.-) por la resolución de Presidencia del Consejo de la Magistratura N°1070/2018. Atento lo expuesto, de compartir este voto propongo al acuerdo: 1) que se rechace el recurso interpuesto, 2) se impongan las costas a la parte recurrente vencida (conf. art. 62 del CCAyT), 3) se regulen los honorarios de los profesionales intervinientes de acuerdo a lo señalado en el considerando VIII. A la cuestión planteada, la jueza Mariana Díaz dijo: I. Adhiero, en lo sustancial, al voto de la jueza Fabiana H. Schafrik de Núñez por cuanto los argumentos allí desarrollados resultan suficientes a fin de rechazar el recurso deducido por INC SA. Asimismo, comparto la regulación de honorarios efectuada en el punto VIII de aquel. II. Por lo expuesto, corresponde: i) rechazar el recurso directo interpuesto a fs. 10/21; ii) imponer las costas a la vencida (cf. Art. 62 del CCAyT); y, por último, iii) regular los honorarios profesionales de conformidad con el punto VIII del voto de la jueza Fabiana H. Schafrik de Núñez.

A la cuestión planteada, el juez Carlos F. Balbín adhiere, por los argumentos allí expuestos al voto de la jueza Fabiana H. Schafrik de Núñez. En mérito a las consideraciones vertidas, jurisprudencia citada y normas legales aplicables al caso y, habiendo dictaminado el Sr. Fiscal de Cámara, el Tribunal RESUELVE: 1) Rechazar el recurso interpuesto, 2) Imponer las costas a la parte recurrente vencida (conf. art. 62 del CCAyT), 3) Regular los honorarios de los profesionales intervinientes de acuerdo a lo señalado en el considerando VIII del voto de la jueza Fabiana H. Schafrik de Núñez. Regístrese, notifíquese y archívese.

Mariana Díaz Jueza de Cámara Contencioso Administrativo y Tributario Ciudad Autónoma de Buenos Aires Fabiana H. Schafrik de Núñez 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

Correlaciones: Wal-Mart Argentina SRL c/DNCI s/defensa del consumidor - ley 26361 - art. 35 - Cám. Nac.  
Cont. Adm. Fed. - Sala III - 15/09/2015 - Cita digital IUSJU005736E 035923E