

Defensa Del Consumidor Telefono Celular Servicio Tecnico Multas Dano Directo

JURISPRUDENCIA

Defensa del consumidor. Teléfono celular. Servicio técnico. Multas.

Daño directo Se confirma la multa impuesta a una empresa de telefonía celular al probarse que cambió el móvil defectuoso que adquirió el consumidor por uno que presentaba diferencias, modificando unilateralmente una cualidad relevante -en función del bien adquirido- y alterando la elección realizada por aquel en ocasión de formalizar la relación en juego, sin que hubiese mediado una justificación válida de aquel proceder (artículo 12 de la ley 24240).

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a los 1 días del mes de julio de dos mil diecinueve, se reúnen en acuerdo los 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 "Samsung Electronics Argentina SA c/ Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor s/ Recurso Directo sobre Resoluciones de Defensa al Consumidor", expte. N°D15994-2016/0, y habiéndose practicado el sorteo pertinente resulta que debe observarse el siguiente orden: Mariana Díaz, Carlos F. Balbín y Fabiana H. Schafrik de Nuñez, resolviendo plantear y votar la presente cuestión: ¿es justa la disposición apelada? A la cuestión planteada, la jueza Mariana Díaz dijo: I. Las actuaciones que motivan esta intervención se iniciaron con la denuncia N°8630/14, efectuada por el señor G. H. V. ante la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor (en adelante, DGDYPC) del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (v. fs. 2/3). Allí, el denunciante manifestó haber adquirido, el 3/4/14, un teléfono celular "Samsung Galaxy Note 3 N-9000 32GB Negro", mediante factura N° ... (v. fs. 5). Refirió que, el 4/6/14, debido a problemas técnicos con el dispositivo, lo llevó al servicio técnico para su reparación. Indicó que, luego de haberle sido devuelto el producto reparado, lo debió ingresar nuevamente a la empresa en virtud de que volvió al presentar la misma deficiencia. Relató que, el 31/7/14, le fue entregado un equipo nuevo, de color blanco (v. fs. 4). Por último, solicitó que se le entregue un nuevo dispositivo de color negro - como el adquirido el 3/4/14- o, en su defecto, se le indemnice los padecimientos que dijo sufrir por quedarse con un producto "que no es de [su] agrado" (fs. 3). II. Las actas labradas en la sede de la DGDYPC dan cuenta de que en la audiencia conciliatoria no se llegó a una amigable composición. En consecuencia, el consumidor ratificó su denuncia e instó el procedimiento de ley (v. fs. 21). Posteriormente, se imputó a Samsung Electronics Argentina SA (en adelante, Samsung) la presunta infracción a lo previsto en el artículo 12 de la ley N°24240, toda vez que no habría asegurado un servicio técnico adecuado "al entregar al denunciante un equipo de telefonía celular distinto al que él habría dejado para ser reparado" (fs. 33 vuelta). En virtud de ello, la denunciada presentó su descargo, que luce agregado a fs. 37/50. Finalmente, mediante la disposición N°1747/16 se impuso a la recurrente una multa de veinticinco mil pesos (\$25.000) por infracción a lo establecido en el artículo 12 de la ley N°24240. Además, se determinó un resarcimiento en concepto de daño directo a favor del consumidor, por la suma de siete mil cuatrocientos noventa y nueve pesos con cincuenta y ocho centavos (\$7.499,58). Asimismo, se ordenó la publicación de dicha resolución en el diario "Clarín", debiendo el infractor acreditar su cumplimiento en el plazo de treinta (30) días hábiles (v. fs. 73/83). Para así decidir, la autoridad administrativa sostuvo que "del informe técnico glosado a la denuncia -que la sumariada no desconoce- surge el cambio de equipo, y que el celular entregado es de color blanco" (fs. 77 vuelta). En cuanto al resarcimiento reconocido en concepto de daño directo, el organismo aludido consideró el perjuicio económico sufrido por el consumidor como consecuencia directa del accionar de Samsung (v. fs. 80). Por último, cuantificó la multa teniendo en consideración las escalas previstas en el artículo 47 inc. b) de la ley N°24240, la reincidencia de la sumariada y, a su vez, la importancia de la norma infringida. III. A fs. 23/26 vuelta, Samsung interpuso recurso directo contra la disposición sancionatoria y solicitó que sea dejada sin efecto. A fs. 106, se declaró la competencia del Tribunal para entender en autos y se tuvo por habilitada la instancia judicial. Asimismo, se ordenó correr traslado de la fundamentación del recurso, el que fue contestado por el GCBA a fs. 109/114 vuelta. A fs. 115, se declaró la cuestión de puro derecho y se dio traslado a las partes en los términos del artículo 389 del CCAyT, habiendo sido ejercido ese derecho por la actora a fs. 118/120 vuelta. Luego tomó intervención la fiscal de Cámara, cuyo dictamen luce a fs. 123/124 vuelta. Posteriormente, el Tribunal citó al señor G. H. V. a fin de que ejerza su derecho de defensa, el que encontrándose debidamente notificado a tal efecto (v. fs. 136/136 vuelta), guardó silencio. Finalmente, a fs. 138, se elevaron los autos al acuerdo de Sala. IV. Samsung se agravió por considerar que la autoridad de aplicación, en ocasión de dictar la sanción impugnada, solo tuvo en cuenta los dichos alegados por el denunciante, omitiendo valorar que la empresa "cumplió acabadamente con lo dispuesto en la ley 24.240 al brindar en tiempo y forma un servicio técnico y entregar el mismo equipo que había sido dejado a reparar" (fs. 24 vuelta). Asimismo, agregó que la multa establecida resulta desproporcionada, excesiva e irrazonable. Por último, en relación con el resarcimiento en concepto de daño directo, destacó que "el equipo sustituido era idéntico y equivalente con el anterior" por lo que -en su postura- no hubo perjuicio o menoscabo al derecho del consumidor (fs. 26). V. Dicho lo anterior,

corresponde determinar el marco normativo aplicable a la controversia traída a conocimiento de esta Sala. Es menester recordar, liminarmente, que en el artículo 42 de la Constitución Nacional se dispuso 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, en el artículo 46 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se prevé 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 N°24240 se establecen las normas de protección y defensa de los consumidores. Para lo que aquí interesa, en el artículo 12, se estipula que "[l]os fabricantes, importadores y vendedores (...) deben asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos". Por otra parte, se establece que para aplicar y graduar las sanciones previstas en la ley N°24240 "se tendrá en cuenta: a) El perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario. b) La posición en el mercado del infractor. c) La cuantía del beneficio obtenido. d) El grado de intencionalidad. e) La gravedad de los riesgos, o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización. f) La reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho" (cf. art. 16 de la ley N°757). Asimismo, en el artículo 47 de la LDC, se determina que "[v]erificada 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 último, en lo referido al daño directo, en el artículo 40 bis de la ley N°24240, se establece que aquel "es todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios. Los organismos de aplicación, mediante actos administrativos, fijarán las indemnizaciones para reparar los daños materiales sufridos por el consumidor en los bienes objeto de la relación de consumo".

VI. Para comenzar, corresponde analizar la prueba rendida en la causa a fin de determinar si la parte actora cumplió con el deber previsto en el artículo 12 de ley N°24240 que tenía a su cargo. La accionante adujo que "no hay prueba alguna de que [se] hubiera entregado un producto de distinto color", y agregó que "[e]l servicio técnico entregó el equipo correspondiente" (fs. 23 vuelta). Asimismo, manifestó que, aún en el caso de haber efectuado la sustitución del dispositivo, aquel sería "equivalente y semejante al anterior, refiriéndose 'el color' (...) a un aspecto extrínseco y accesorio al funcionamiento del celular" (fs. 24). La DGDyPC, por su parte, al momento de dictar la disposición sancionatoria, tuvo en cuenta que "del informe técnico glosado a la denuncia -que la sumariada no desconoce- surge el cambio de equipo, y que el celular entregado es de color blanco" (fs. 77 vuelta). Ahora bien, de los elementos probatorios reunidos en estas actuaciones, se desprende que el señor V. adquirió, el 3/4/14, un teléfono celular "Samsung Galaxy Note 3 N-9000 32 GB Negro", y que posteriormente, aquel fue ingresado al servicio técnico para su reparación (la negrita y el subrayado me pertenecen, fs. 5). A su vez, del informe labrado por Samsung surge que, el 31/7/14, el consumidor se presentó ante la sucursal "para retirar la reposición del equipo siniestrado", y que, en virtud de ello, se le efectuó un "[c]ambio de equipo" por uno de color "[b]lanco" (la negrita y el subrayado me pertenecen, fs. 4). Lo expuesto precedentemente comprueba que el equipo ingresado por el señor V. fue sustituido por uno de distintas características al ingresado, incumpliendo de ese modo las pautas exigidas por la normativa para la prestación del servicio técnico. Frente a ello, la recurrente debió aportar elementos que respaldaran su postura con relación a que "entregó el equipo correspondiente", en tanto aquello resultaba determinante para el progreso de su planteo. Sin embargo, no surge del descargo efectuado ante la autoridad de aplicación ni del recurso bajo análisis que la sumariada haya formulado argumentación o acreditación alguna tendiente a rebatir lo constatado por la DGDyPC. En este punto, vale recordar que en el artículo 301 del CCAyT se establece que cada parte soporta la prueba de los hechos a los que atribuye la producción del efecto jurídico que pretende. La actividad probatoria constituye, como toda carga procesal, un imperativo del propio interés. Esa actividad procesal es la encargada de producir el convencimiento o certeza sobre los hechos controvertidos y supone un imperativo del propio interés del litigante, quien, a su vez, puede llegar a obtener una decisión desfavorable en el caso de adoptar una actitud omisiva (CSJN, Fallos 318:2555, entre otros). En otro orden, las restantes alegaciones de la sancionada acerca de que "el nuevo celular supuestamente entregado en sustitución sería equivalente y semejante al anterior, refiriéndose 'el color' (...) a un aspecto extrínseco y accesorio del funcionamiento del celular", no logran modificar lo aquí decidido pues tales dichos omiten valorar que el denunciante, al formalizar la relación de consumo en juego, optó por un color determinado del dispositivo elegido -negro- y, finalmente, producto de las fallas técnicas que presentó el producto, le fue entregado uno nuevo pero de un color diferente al oportunamente adquirido -blanco-. Tal circunstancia, aun cuando no afecta el funcionamiento del celular comprometido, da cuenta de que al señor V., luego de los desperfectos que presentó el equipo, no le fue devuelto un dispositivo idéntico al ingresado al servicio técnico. En consecuencia, corresponde rechazar la queja bajo análisis.

VII. Con respecto a la graduación de la sanción impuesta, cabe señalar que la recurrente se limitó a disentir con la cuantía determinada, sin efectuar una crítica seria y fundada de la

disposición impugnada. De todos modos, de la propia disposición N°1747/2016 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, la reincidencia de la sumariada y la importancia de la norma infringida, pues se indicó que la obligación de ?garantizar un servicio de atención y suministro de partes y repuestos se encuentra orientada a permitir que el consumidor vea posibilitada la normal utilización del bien y su eventual reparación ante los distintos inconvenientes que puedan suscitarse luego de su adquisición? (fs. 78 vuelta/79). Asimismo, aun cuando en el artículo 49 de la ley N°24240 se establece ?la cuantía del beneficio obtenido? como un parámetro que debe tenerse presente al momento de aplicar y graduar la sanción, lo cierto es que se trata, entre otras, de una pauta de carácter no excluyente -según surge del propio texto de la ley- para fijar el tipo y grado de la pena (esta Sala, en los autos ?Wal Mart Argentina S.A. c/ GCBA s/ otras causas con trámite directo ante la Cámara de Apelaciones?; expte. N°147/0, sentencia del 29/8/03; ?Forest Car S.A. c/ GCBA s/ otras causas con trámite directo ante la Cámara de Apel.?, expte. N°3712/0, sentencia del 26/2/15; ?Amx Argentina S.A. c/ GCBA s/ otras causas con trámite directo ante la Cámara de Apel.?, expte. N°3670/0, sentencia del 11/7/14; entre otros). En tal sentido, la multa de veinticinco mil pesos (\$25.000) aplicada a la empresa, aparece suficientemente motivada y no luce desproporcionada, si se tiene presente, tal como fue meritado por la autoridad de aplicación, la importancia de la norma infringida y, asimismo, su carácter de reincidente. Más aún, cuando en el artículo 47 de la ley N°24240 se contempla un rango para la sanción que va de cien pesos (\$100) a cinco millones de pesos (\$5.000.000).

VIII. Resta referirse al agravio de la parte actora relativo a la condena por daño directo. En este sentido, la recurrente consideró improcedente aquel resarcimiento por entender que ?no hubo ?perjuicio o menoscabo del usuario o consumidor?, por cuanto (...) el teléfono celular sustituido era idéntico y equivalente al anterior? (fs. 26). Por su parte, la autoridad de aplicación, para determinar la procedencia del daño directo, consideró que el denunciante solicitó que se le reconozca ?la suma de \$8.300, sin embargo, de la factura N° ... surge que el monto abonado por el consumidor es de PESOS SIETE MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y NUEVE CON 58/100 (\$7.499,58)?, por lo que le otorgó una reparación equivalente a ese importe (v., por la cita, fs. 80 vuelta). Al respecto, cabe reiterar que en el artículo 40 bis de la ley N°24240 -texto reformado por la ley N°26631-, se conceptualizó el daño directo señalando que "[e]s todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios". Además, se indicó que aquél ?no se aplica a las consecuencias de la violación de los derechos personalísimos del consumidor, su integridad personal, su salud psicofísica, sus afecciones espirituales legítimas, las que resultan de la interferencia en su proyecto de vida ni, en general, a las consecuencias no patrimoniales?. Frente a ello, los dichos de la sumariada no logran controvertir que la reparación cuestionada encontró apoyo en el perjuicio que la relación de consumo le ocasionó al denunciante, circunstancia valorada por la autoridad de aplicación al momento de fijar el rubro en juego. En efecto, aquel organismo reconoció por daño directo el importe oportunamente abonado por el consumidor al adquirir el teléfono celular, el que inicialmente presentó fallas y luego debió ser sustituido por uno de distintas características. En suma, el obrar en el que incurrió la empresa al cambiar el producto por uno que presentaba diferencias modificó unilateralmente una cualidad relevante -en función del bien adquirido- alterando la elección realizada por el consumidor en ocasión de formalizar la relación en juego, sin que hubiese mediado una justificación válida de aquel proceder. Bajo esos parámetros, y encontrándose acreditado el incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 12 de la ley N°24240, habiendo soslayado la recurrente -como ya se dijo- demostrar la irrazonabilidad alegada, corresponde desestimar el cuestionamiento efectuado.

IX. Por último, corresponde fijar los estipendios profesionales de la representación letrada de la parte demandada. En este sentido, corresponde señalar que el régimen de aranceles estructura la regulación de honorarios, por un lado, a partir de porcentajes calculados sobre el monto del pleito y aranceles mínimos que postula como infranqueables (arts. 17, 23, 24, 26, 34, 60 de la ley N°5134). Por otro, el sistema también consagra el principio de proporcionalidad pues en la ley se establece que se tendrá en cuenta al regular los honorarios, las etapas cumplidas, la extensión y calidad jurídica de la labor desarrollada, así como su complejidad y la responsabilidad que pudiera haberse derivado para el profesional (arts. 17 y 29 de la ley N°5134). Tales pautas, indican que la validez de la regulación no depende exclusivamente del monto o de las escalas referidas pues debe existir adecuada relación entre la labor desarrollada y la retribución que por ella se otorga (Fallos: 239:123; 251:516; 256:232, entre otros). Así, el acceso a una remuneración proporcional al trabajo realizado representa el derecho del profesional involucrado y también delimita el alcance de la obligación del condenado al pago. En ambos casos, la desproporción puede provocar la invalidez de la regulación cuando la aplicación mecánica de las escalas o los mínimos legales excedan la retribución que justifican las tareas realizadas conforme la importancia del pleito. La interpretación propiciada busca otorgar al régimen normativo aplicable una hermenéutica que concilie sus previsiones con los derechos de las partes que aparecen comprometidos. De esta forma, se evita que la competencia judicial para fijar honorarios quede injustificadamente recortada, sin generar por ello un sistema que abroge el régimen general, pues se trata de supuestos de excepción que exigen demostrar por qué acorde con las circunstancias de cada caso se justifica el apartamiento de las

escalas o mínimos aplicables para evitar el menoscabo del derecho del obligado al pago (artículo 60 de la ley N°5134). Desde esa perspectiva, teniendo en cuenta el monto del asunto, la complejidad de la cuestión planteada, el resultado obtenido y el valor, motivo, extensión y calidad de la labor desarrollada, corresponde regular los honorarios de la Dra. Nilda Concepción Ruiz, por la dirección letrada y representación procesal de la parte demandada, en la suma de cinco mil pesos (\$5.000), de conformidad con lo previsto en los artículos 15, 16, 29, 54, 56, 62 y concordantes de la ley N°5134. X. Las costas de esta instancia correrán a cargo de la actora vencida (cf. art. 62 del CCAyT). XI. Por todo ello, atento las consideraciones expuestas propongo que, en caso de ser compartido este voto, se rechace el recurso directo interpuesto a fs. 23/26 vuelta, con costas (cf. art. 62 del CCAyT) y se regulen los honorarios de la letrada apoderada de la parte demandada de conformidad con lo dispuesto en el considerando IX. A la cuestión planteada, el juez Carlos F. Balbín dijo: I. Por los fundamentos allí expuestos, adhiero al voto de mi colega preopinante, con excepción de lo previsto en materia de honorarios profesionales (consid. IX) II. En relación con la regulación de honorarios a favor de la dirección letrada y representación procesal de la parte demandada, corresponde fijar la suma de pesos trece mil novecientos ochenta y cinco (\$ 13.985.-). Ello, de conformidad con los artículos 1, 3, 15, 16, 17, 20, 23, 24, 29, 54, 56, 60, 62 y concordantes de la Ley N° 5134; y considerando el monto, la complejidad de la cuestión planteada, la extensión y calidad de la labor desarrollada y su resultado, así como los montos mínimos que establece la ley; y el cálculo de los proporcionales correspondientes para la etapa cumplida, en relación con el valor de diez (10) unidades de medida arancelaria, fijada en pesos dos mil setecientos noventa y siete (\$ 2.797) por Resolución Presidencia CM N° 462/2019. A la cuestión planteada, la jueza Fabiana H. Schafrik de Nuñez dijo: I. Adhiero en lo sustancial al voto de la jueza Mariana Díaz, por cuanto los fundamentos allí expuestos resultan suficientes para rechazar el recurso directo interpuesto por la recurrente. Ello, a excepción de lo dispuesto en el punto IX, relativo al cálculo de los honorarios profesionales de los letrados de la accionada. II. Sobre esta última cuestión, adhiero a la regulación efectuada por mi colega preopinante, en el punto II de su voto. En mérito a las consideraciones vertidas, normas legales aplicables al caso y de conformidad con lo dictaminado por la fiscal de Cámara; el Tribunal RESUELVE: 1) Rechazar el recurso directo interpuesto a fs. 23/26 vuelta, con costas (cf. art. 62 del CCAyT) y, 2) Regular los honorarios de la representación letrada de la parte demandada de conformidad con lo dispuesto en el considerando II del voto del juez Carlos F. Balbín. Regístrese, notifíquese y, oportunamente, archívese.

Mariana DIAZ 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

Correlaciones [Ley 24240](#) ? BO: 15/10/1993 041277E