

## Defensa Del Consumidor Gobierno De La Ciudad De Buenos Aires Sancion De Multa Deber De Informacion Entrega De Presupuesto

### JURISPRUDENCIA

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires,

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 "KST SA CONTRA GCBA SOBRE RECURSO DIRECTO SOBRE RESOLUCIONES DE DEFENSA AL CONSUMIDOR" (EXP 2557/2014-0), y habiéndose practicado el sorteo pertinente resulta que debe observarse el siguiente orden: Fabiana H. Schafrik de Nuñez, Carlos F. Balbín y Mariana Díaz. A la cuestión planteada, la jueza Fabiana H. Schafrik de Nuñez dijo: I. Corresponde entender en el presente recurso directo interpuesto por KST SA -a fs. 36/41- contra la disposición DI-2014-621-DGDyPC, dictada por la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor -autoridad de aplicación, en adelante DGDyPC- en virtud de la cual se les impusiera una multa de pesos cincuenta mil (\$ 50.000) por infracción al artículo 21 de la ley 24.240, debiendo publicar la sanción aplicada en el diario Clarín. II. Conviene indicar que la disposición en crisis se dictó en el marco de un procedimiento iniciado a raíz de la denuncia del Sr. Antonio Francisco Pedferri, quien manifestó ante el organismo interviniente que existieron determinados incumplimientos por parte de la empresa sumariada (v. fs. 2). En tal sentido, relató que se presentó en el service oficial Pioneer "para dejar en reparación un equipo de audio Hifi Pio[ne]er que había que cambiarle la fuente de alimentación, abono por la revisión un costo de \$ 25 y te pasan un valor de presupuesto de reparación de \$ 350, me dicen que demorarían unos 35 días desde la fecha, pero van 9 (nueve meses) y después de haber llamado y presentado en persona, me dicen que aún no ha sido reparado el aparato. Me han incluso dicho que tengo que tener paciencia y seguir esperando y sino que lo lleve. Me han tratado de muy mala manera y jamás me llamaron ellos, aunque sea para informarme el estado del asunto ni para disculpar la excesiva demora?". Luego de un infructuoso intento conciliatorio (ver fs. 12), se le imputó a la recurrente el presunto incumplimiento del artículo 21 de la ley 24.240 (conf. fs. 14). III. Corrido el pertinente traslado, la empresa sumariada presentó su descargo y acompañó prueba (ver fs. 16/21). Allí sostuvo que "por tratarse de un equipo de más de 17 años de uso se le notificó al usuario y fue aceptado por este que la estimación de costo y plazo de reparación estaba condicionada a la existencia de repuestos originales" (v. fs. 16). Asimismo agregó que "concluido el diagnóstico del equipo se pudo realizar una estimación de costos pero no de plazo ya que el repuesto necesario no estaba disponible en stock local ni en el Centro de distribución de repuestos que la marca posee en la ciudad de Long Beach, California, USA" (v. fs. 16). Por último, indicó que "tal como es práctica en los principales Centros Técnicos, el estado de los trabajos con todos los detalles pueden ser consultados, aceptados o rechazados por Internet en nuestro caso es [www.keisan.com.ar](http://www.keisan.com.ar) solapa 'Estado de Reparaciones' (la clave de acceso para el cliente Pedferri es Usuario: ... Clave:... (número de cliente), de allí se puede imprimir la información o bien pasar por nuestro local y solicitar el detalle de la revisión" (v. fs. 16). IV. Finalizadas las diligencias sumariales de rigor, se dictó la disposición que motivara el recurso en estudio (ver fs. 31/33). De allí surge que, la autoridad de aplicación compartió e hizo propio el criterio plasmado en el informe IF-2013-07063334-DGCYPC al cual remitió en honor a la brevedad. De dicho instrumento se desprende que luego de delimitar el marco normativo aplicable y el área técnica ponderó especialmente que la sumariada "no ha hecho entrega al Sr. Pedferri de constancia alguna de presupuesto acorde con las prescripciones impuestas por la normativa y que fueran precedentemente indicadas, toda vez que la factura entregada por KST SA al consumidor, según obra a fs. 4, no acredita los materiales a emplear, los precios de éstos y la mano de obra, el tiempo en el que se realizaría el trabajo, si otorga o no garantía y en su caso el alcance y duración de ésta, el plazo para la aceptación del presupuesto y los números de inscripción en la Dirección General Impositiva y en el Sistema Previsional". En mérito de ello sugirió sancionar a la sumariada con una multa de cincuenta mil pesos y la publicación de la parte dispositiva de la decisión en alguno de los distintos diarios de circulación en la Ciudad de Buenos Aires. V. Contra aquel pronunciamiento, la compañía interpuso recurso directo en los términos del artículo 11 de la Ley 757 (v. fs. 36/41); el que fue concedido a fs. 44. En dicha presentación señaló que como surge de la lectura del presupuesto -cuya copia acompaña- la reparación se encontraba condicionada a la disponibilidad de repuestos y sujeta a la evolución de fallas (v. fs. 37). Agregó que la sanción se aplica por no haber entregado un presupuesto en forma, cuando el denunciante reconoce expresamente que conocía el presupuesto, lo que es más, la disposición confunde la factura por el costo de revisión con el presupuesto (v. fs. 37 vta.). Argumentó respecto a que la resolución impugnada es nula de nulidad absoluta porque se basa en antecedentes de hecho y de derecho falsos y el objeto del acto viola la ley aplicable ya que tiene por cierto que no se entregó un presupuesto, pese a que el denunciante reconoce conocerlo y aplica una sanción por no haber entregado dicho documento cuando lo que dice el denunciante es totalmente contrario. Arguyó que el acto presenta vicios en su objeto dado que a su entender aplica una

sanción sin que se den los presupuestos establecidos en el ordenamiento jurídico y por otro lado por ser desproporcionado. Por último, señaló que tienen vicios en la motivación ya que no funda el monto de la sanción en forma clara y concreta. Ofreció prueba documental, testimonial y pericial informática. VI. Habilitada la instancia y corrido el pertinente traslado, a fs. 81/84 vta. se presentó el GCBA y solicitó se dicte sentencia rechazando los agravios de la recurrente. A fs. 85/vta. se abrió la causa a prueba. A fs. 105/106 vta. obran las actas de la prueba testimonial producida en autos y a fs. 129/140 el informe pericial del experto en informática. Asimismo se pusieron las presentes actuaciones -en los términos del artículo 390 del CCaYT- a disposición de las partes para que aleguen (ver pto. II de fs. 171), carga que fue cumplida por las partes (v. presentaciones de fs. 177/180 y 182/186 vta.). Finalmente, a fs. 189/191 vta. luce agregado el dictamen del Sr. Fiscal de Cámara y a fs. 192 se elevaron los autos al acuerdo. VII. Previo al tratamiento de los agravios esgrimidos, resulta conveniente recordar que el marco jurídico que rige la relación de consumo 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 24.240). Este régimen protectorio encuentra asidero en nuestra Constitución Nacional que prevé 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. 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?". (art. 42 CN, 1° y 2° párrafo). 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). Así fue entendido por nuestro cimerio Tribunal que la ley 24.240 fue sancionada por el Congreso de la Nación con el fin de otorgar una mayor protección a la parte más débil en las relaciones comerciales -los consumidores- recomponiendo con un sentido ético de justicia y de solidaridad social, el equilibrio que deben tener los vínculos entre comerciantes y usuarios, que se veían afectados ante las situaciones abusivas que se presentaban en la vida cotidiana? (Fallos 324:4349). Respecto del imputado incumplimiento de la empresa prestataria, por el que se le impuso a sanción aquí atacada, corresponde mencionar que el artículo 21 de la ley 24.240 establece que: "en los supuestos contemplados en el artículo anterior, el prestador del servicio debe extender un presupuesto que contenga como mínimo los siguientes datos: a) Nombre, domicilio y otros datos de identificación del prestador del servicio; b) La descripción del trabajo a realizar; c) Una descripción detallada de los materiales a emplear. d) Los precios de éstos y la mano de obra; e) El tiempo en que se realizará el trabajo; f) Si otorga o no garantía y en su caso, el alcance y duración de ésta; g) El plazo para la aceptación del presupuesto; h) Los números de inscripción en la Dirección General Impositiva y en el Sistema Previsional?". VIII. Efectuadas las consideraciones que anteceden, corresponderá dar tratamiento a los agravios de la recurrente. Para ello es necesario ponderar distintas cuestiones de hecho y prueba - tal como lo señala el Sr. Fiscal a fs. 190- con el fin de analizar si la recurrente expidió un presupuesto conforme las pautas establecidas en el artículo 21 de la ley 24.240. En primer lugar se debe reparar que dictamen en el que se sustentó el acto aquí impugnado refiere que "esta imputación se formuló teniendo en cuenta que el denunciante no ha hecho entrega al Sr. Pedferri de constancia alguna de presupuesto acorde con las prescripciones impuestas por la normativa y que fueran precedentemente indicadas, toda vez que la factura entregada por KST SA al consumidor, según obra a fs. 4, no acredita los materiales a emplear, los precios de éstos y la mano de obra, el tiempo en el que se realizaría el trabajo, si otorga o no garantía y en su caso el alcance y duración de ésta, el plazo para la aceptación del presupuesto y los números de inscripción en la Dirección General Impositiva y en el Sistema Previsional" (v. fs. 28/vta.). Ahora bien, debo señalar que a fs. 4 luce una constancia de recepción del producto con el fin de ser revisado, servicio que fue abonado (conf. la factura de fs. 3). Por otra parte de la documentación aportada al momento de presentar el recurso directo que aquí se trata se desprende que KST SA habría emitido un presupuesto en su página web donde se encontraría consignado un importe, el defecto que presenta el producto, la fecha de revisión, la fecha probable de reparación y se señaló "reparación condicional a la disponibilidad de repuestos y sujeta a evolución de fallas" (v. fs. 42). Por otra parte del testimonio de fs. 105 surge que "una vez que se acerca el cliente al local a solicitar el servicio se le genera un ingreso al sistema mediante un número de orden, se emite un remito que se le entrega una copia, en el cual consta una dirección de un sitio web y el usuario y contraseña para que el cliente pueda acceder a verificar el presupuesto mediante internet, puede imprimir desde ahí una copia, o si quiere puede comunicarse telefónicamente, o podría retirar una copia impresa en el mismo

negocio. Luego de eso el cliente toma conocimiento del monto y condiciones del presupuesto, puede decidir en la misma página aceptarlo o no, lo mismo lo puede realizar personalmente o telefónicamente?. Por otra parte el testigo reconoció la documentación agregada a fs. 42/43 como perteneciente a la empresa sancionada. Asimismo del acta de la audiencia testimonial agregada a fs. 106 surge que el testigo también reconoció la documentación agregada a fs. 42/43 como perteneciente a la empresa y mencionó que ?al tener un equipo que no enciende se hace un presupuesto global, pero se repara por etapas, se llegó un momento en que los repuestos que se necesitaba[n] para repararlo no estaban disponibles?. Con respecto a la diligencia pericial informática, el experto señaló respondió al punto de pericia b) ?si los documentos adjuntados responden a lo obrante en la página web? de la siguiente manera: ?a los fines de corroborar lo solicitado y verificar la correspondencia de la documentación obrante, procedo en primer lugar a acceder tal cual como lo efectuaría el cliente requirente del servicio, vía internet [...] imprimo el informe de reparación (coincide con el presentado como evidencia en el Expediente de la Causa), accedo al detalle de los datos de la orden (coincide con el presentado como evidencia en el Expediente de la causa)? (v. fs. 134/136). Llegados a este punto, pese a que la recurrente logró probar la existencia de un presupuesto en su sitio web, éste no contiene la totalidad de los recaudos señalados en el artículo 21 de la ley 24.240 como así tampoco se ha acreditado que los datos consignados hayan sido cargados en el momento oportuno, véase que de la propia impresión acompañada por la recurrente se desprende que fueron agregando información con posterioridad a que se realizara el presupuesto (v. fs. 22 en el ítem observaciones: ?12/7/10 el cliente aviso q fue a defensa del consumidor [Paty]?). Motivo por el cual su defensa no habrá de prosperar. IX. 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, del informe IF-2013-07063334-DGDYPC al que la disposición N° DI-2014-621-DGDyPC remite y cuyos términos hace propios surge que se ha tenido en cuenta al momento de graduar el importe de la sanción ?el perjuicio resultante de la infracción para el denunciante y la destacada posición que ostenta la sumariada en el mercado? (v. fs. 29). En tal sentido, la multa de pesos cincuenta mil (\$ 50.000) aplicada a la empresa, aparece suficientemente motivada y no luce desproporcionada, si se tiene presente, tal como fue meritado por la autoridad de aplicación, su posición en el mercado. Más aún, cuando en el artículo 47 de la ley N° 24240 se contempla un rango para la sanción que va de pesos cien (\$100) a pesos cinco millones (\$5.000.000). En consecuencia, corresponde rechazar el agravio bajo estudio. X. Las costas deberán ser impuestas a la recurrente vencida (conf. art. 62 del CCAyT). XI. 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 los honorarios la representación letrada del demandado en la suma total de pesos cuarenta y siete con cuatrocientos (\$47.400.-). Dicho monto resulta de calcular los proporcionales correspondientes a las etapas cumplidas con relación al valor de 10 unidades de medida arancelaria fijado en pesos tres mil ciento sesenta (\$3160) por la resolución de Presidencia del Consejo de la Magistratura N°1041/2019. Por otra parte, por la incidencia resuelta a fs. 165/166 vuelta, corresponde regular al letrado de la parte actora, Dr. Ernesto Alberto Marcer, la suma de pesos nueve mil cuatrocientos ochenta (\$9480.-) de conformidad con lo establecido en el artículo 49 de la ley N°5134. Por último, atento a lo solicitado por el sr. Perito a fs. 140/140vta., ponderando el mérito de la labor profesional y la importancia de la gestión, así como la proporcionalidad y adecuación que han de guardar los honorarios de los peritos y demás auxiliares de la justicia con los que corresponden a los letrados ?que actúan durante todo el proceso y en sus distintas etapas?, corresponde, regular los emolumentos del perito informático Marcelo Antonio Torok en la suma de dos mil quinientos pesos (\$2.500) (cf. art. 386 del CCAyT). Atento lo expuesto, en caso de ser compartido este voto, propongo al acuerdo que: i) se rechace el recurso directo interpuesto; ii) con costas a la actora (conf. artículo 62 CCAyT); se regulen los honorarios de los letrados intervinientes por la parte demandada, de conformidad con lo expuesto en el considerando XI. A la cuestión planteada, por los fundamentos allí expuestos, el juez Carlos F. Balbín adhiere al voto que antecede. A la cuestión planteada, la jueza Mariana Díaz dijo: I. Adhiero, al voto de mi colega Fabiana H. Schafrik de Nuñez, por cuanto lo allí expuesto resulta suficiente a fin de resolver el recurso directo bajo análisis. II. En lo que respecta a la regulación de los honorarios profesionales, corresponde recordar que el régimen de aranceles estructura la regulación de honorarios, por una lado, a partir de porcentajes calculados sobre el monto del pleito y aranceles mínimos que postula como infranqueables (arts. 15, 17, 23, 24, 29 y 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 abrogue 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 (art. 60 de la ley N°5134 y art. 1255 C.C.C.N.). 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 por la representación letrada del GCBA, en la suma de pesos dieciséis mil (\$16.000), de los cuales corresponden ocho mil pesos (\$8.000) al Dr. Juan Domingo Pérez, tres mil pesos (\$3.000) al Dr. Claudio Alejandro Fernández y cinco mil pesos (\$5.000) al Dr. Pablo Casaubon (cf. arts. 15, 16, 17, 21, 29, 54, 56, 60, 62 y concordantes de la ley N°5134). Por otra parte, por la incidencia resuelta a fs. 165/166 vuelta, corresponde regular al letrado de la parte actora, Dr. Ernesto Alberto Marcer, la suma de tres mil doscientos pesos (\$3.200) de conformidad con lo establecido en el artículo 49 de la ley N°5134. Por último, ponderando el mérito de la labor profesional y la importancia de la gestión, así como la proporcionalidad y adecuación que han de guardar los honorarios de los peritos y demás auxiliares de la justicia con los que corresponden a los letrados que actúan durante todo el proceso y en sus distintas etapas, corresponde, regular los emolumentos del perito informático Marcelo Antonio Torok en la suma de dos mil quinientos pesos (\$2.500) (cf. art. 386 del CCAyT). En caso de resultar los letrados o el perito responsables inscriptos en el impuesto al valor agregado, a la suma regulada, se le deberá adicionar la que resulte de la aplicación de la alícuota de dicho impuesto. III. En consecuencia, voto por: i) rechazar el recurso directo interpuesto a fs. 36/41, con costas (cf. art. 62 del CCAyT); y, ii) regular los honorarios de los letrados intervinientes y del perito en informática de conformidad con lo expuesto en el considerando II del presente voto. En mérito de la votación que antecede, el Tribunal RESUELVE: I. Rechazar el recurso directo interpuesto por KST S.A., con costas (art. 62 del CCAyT); regular los honorarios de los letrados y del perito intervinientes de conformidad con lo dispuesto en el considerando XI del voto de la jueza Fabiana H. Schafrik de Nuñez. Regístrese, notifíquese a las partes por Secretaría y al Sr. Fiscal de Cámara en su público despacho. Oportunamente, archívese. Fabiana Haydee Schafrik Juez/a de Cámara Cámara de Apelaciones en lo CAYT - Sala I Carlos Francisco Balbín Juez/a de Cámara Cámara de Apelaciones en lo CAYT - Sala I Mariana Diaz Juez/a de Cámara Cámara de Apelaciones en lo CAYT - Sala I Cor relaciones Ley 24240 ? BO: 15/10/1993 075446E