

Defensa Del Consumidor Sancion De Multa Electrodomesticos Incumplimiento De Acuerdo Conciliatorio

JURISPRUDENCIA

Buenos Aires, 29 de octubre de 2020.-

VISTOS Y CONSIDERANDO: 1º) Que, mediante disposición 614/19, el Director Nacional de Defensa del Consumidor impuso a CANDY ELECTRODOMESTICOS ARGENTINA SA una multa de pesos noventa mil (\$90.000), por infracción al art. 46 de la ley 24.240, por incumplimiento al acuerdo suscrito con el denunciante. Asimismo, le impuso la sanción accesoria de publicación, de acuerdo a lo establecido en el artículo 47 de la ley (fs. 59/63). Para resolver como lo hizo, recordó que las actuaciones se iniciaron en virtud del reclamo ingresado en el sitio web www.consumoprotegido.gob.ar por el Sr. Luis Daniel Arona, quien manifestó que en abril de 2017 había adquirido un lavasecarropas Candy GVW285TC y, en febrero de 2018, requerido el servicio técnico debido a su mal funcionamiento. Expuso, asimismo, que el 16 de febrero habían retirado la unidad dañada dejándole otra en préstamo, y que después de dos meses de reclamos se le había informado que repondrían el producto por uno nuevo, lo que nunca sucedió ni obtuvo respuesta alguna al respecto. Relató que, como consecuencia de ello, el 30 de agosto de 2018 se había arribado a un acuerdo conciliatorio ante el COPREC, en virtud del cual la empresa se comprometió a efectuar el cambio del producto defectuoso por uno nuevo de iguales características técnicas, contra entrega de la unidad otorgada en préstamo, en un plazo de quince (15) días hábiles de suscripto el convenio, previa coordinación telefónica con el consumidor. Refirió que, el 26 de septiembre de 2018, el Sr. Arona había denunciado el incumplimiento del acuerdo y que, en virtud de ello, el 8 de octubre de 2018 se había intimado a la firma a acreditar su cumplimiento dentro del plazo de 5 días. Finalmente, puntualizó que, el 16 de octubre de 2018, Candy S.A. había presentado su descargo. En tal contexto, adujo que del análisis del expediente surgía con nitidez que la encartada había incumplido con el acuerdo conciliatorio. Por un lado, señaló que, si bien al momento de defenderse aquella acompañó un comprobante de transferencia bancaria por la suma de \$24.999 hacia una cuenta perteneciente a la Sra. María Jimena Romero (la cual alegó que había sido denunciada por el reclamante), lo cierto era que no aportó prueba alguna que acreditase dicha circunstancia. Por otro lado, puso de resalto que ése no era el objeto del acuerdo, sino la entrega de un nuevo lavasecarropas de iguales características al originalmente adquirido. A mayor abundamiento, destacó que la fecha en que se había instrumentado la presunta transferencia (3/10/18) excedía ampliamente el plazo previsto para el cumplimiento del acuerdo. Consideró que el incumplimiento al acuerdo homologado implicó no solo una infracción a la ley sino también una conducta displicente a la expectativa del consumidor, quien tuvo que acudir a la autoridad de aplicación para hacer valer sus derechos. Asimismo, sostuvo que, al tratarse de una infracción de tipo formal, bastaba con tener por verificada la conducta imputada para hacer nacer la responsabilidad por la violación de la norma en cuestión. Por último, para graduar la sanción tuvo en cuenta los montos fijados por la ley, las características del bien ofrecido, la posición en el mercado de la infractora, el grado de responsabilidad de la sumariada en la comisión de la infracción, el informe de antecedentes glosado en autos y el carácter ejemplar y disuasivo de la medida. A su vez, ponderó que el incumplimiento del acuerdo alcanzado no sólo afectaba la certidumbre del consumidor en haber resuelto su discordia con la proveedora, sino que también evidenciaba una actitud de llano desprecio hacia el sistema de conciliaciones previas en materia de consumo. 2º) Que, contra dicha disposición, CANDY ELECTRODOMESTICOS ARGENTINA S.A interpuso y fundó recurso de apelación a fs. 74/93. En primer término, sostuvo que la disposición no siguió los pasos previstos por la ley, ya que debió haber recibido una imputación que dejare constancia del hecho denunciado o verificado y ante ello, darle la posibilidad para que dentro de los cinco (5) días hábiles presentare descargo y ofreciere prueba. En segundo término, consideró que hubo un apartamiento de la verdad material y que no se tuvo en cuenta la prueba acompañada en el descargo, de la que surge la transferencia realizada al denunciante por la suma equivalente al valor actualizado de la unidad. A este respecto, manifestó que acordó con aquél una modificación al acuerdo inicial, alterando la prestación convenida pero respetando siempre su voluntad. Precisó que, en tales condiciones, sería irrazonable y contrario a derecho considerar que incumplió con lo convenido, dado que existió una alteración libre y voluntaria de las circunstancias a las que estaba sujeta su obligación, ya que se vio imposibilitada para proceder al reemplazo de la unidad por haberse discontinuado el modelo objeto del reclamo. En tercer término, se agravio por la cuantificación de la sanción, la cual consideró irrazonable, desproporcionada y carente de fundamentación. En este sentido, y con sustento en numerosos precedentes jurisprudenciales, sostuvo que la disposición impugnada adolecía en este aspecto de un defecto en su motivación, e incurría en un exceso de punición, que se traduce en la ausencia de proporcionalidad entre el objeto y la finalidad del acto administrativo atacado. Por último, solicitó el diferimiento de la publicación de la parte resolutive de la disposición sancionatoria, acompañó documentación, y ofreció prueba testimonial. 3º) Que, a fs. 116/126, el Estado Nacional

contestó el traslado de los agravios. Finalmente, a fs. 129vta., se pronunció el señor Fiscal General, sobre la competencia de este Tribunal y la admisibilidad formal del recurso de apelación. 4º) Que, este Tribunal resulta temporalmente competente para entender en las actuaciones (arg. art. 76 de la ley 26.993; y esta Sala, causa 50798/2014/CA1 ?Fiat Auto Argentina SA c/ DNCI s/ Defensa del Consumidor- Ley 24220- Art. 45?, sent. del 3/2/15) por lo que cabe ingresar, sin más, al análisis de las cuestiones planteadas. 5º) Que, esta Cámara ha resuelto que, en principio, en el marco de los recursos directos la apertura a prueba tiene carácter excepcional (cfr. Sala V, causa ?Banco Regional del Norte Argentino c/ BCRA -Resol 258/94?, sent. del 9/04/97, entre otras); limitación que tiende a evitar la ordinarización del proceso (cfr. Sala V, causa ?Transbrasil Linhas Aereas c/ Dir. Nac. de Migraciones - Dips. DNM 5737/97?, sent. del 19/4/99, y esta Sala, causa ?Antoniow Mario Gustavo c/ UBA-Resol 442/12 (expte 2083678/09)?, sent. del 20/8/13). Además, la producción de prueba en el marco de este recurso judicial de instancia única -en el que este Tribunal sólo tiene competencia para revisar la licitud de lo actuado durante el curso del procedimiento llevado a cabo en sede administrativa y para controlar la legitimidad y razonabilidad del acto administrativo sancionador con el que aquél culminó- resulta improcedente si - como ocurre en la especie - el recurrente no ofreció la producción de esa prueba en sede administrativa (cfr. Sala I, causa ?Fidenza S.R.L. c/ENARGAS -Resol. 2254/01 (Expte. 6088/00)?, sent. del 17/11/03). En este sentido, se ha dicho que si el procedimiento administrativo prevé el derecho del sumariado de ofrecer prueba de descargo en sede administrativa y aquél no utilizó tal oportunidad de defensa, la denegatoria de los medios propuestos en sede judicial no puede considerarse arbitraria ni generarle afectación alguna en su derecho de defensa (Fallos: 301:287); todo lo cual bastaría para desestimar la apertura a prueba en esta instancia en los términos pretendidos, dado que la testimonial ofrecida a fs. 92 no se propuso al presentar el descargo en sede administrativa (v. fs. 40/vta.). A mayor abundamiento, tampoco cabe soslayar que con el testimonio del denunciante se pretender probar hechos que pudieron acreditarse mediante simple prueba documental, donde consten las supuestas comunicaciones mantenidas con aquél, su eventual aceptación de la alternativa ofrecida y la indicación relativa a la cuenta de destino de la transferencia. 6º) Que, en cuanto a la endilgada falta de motivación y causa suficiente en la disposición aquí recurrida, cabe recordar que esos recaudos constituyen una exigencia de derecho fundamental para obtener una tutela judicial efectiva, e imponen a la autoridad que, al expresar su voluntad, justifique sus decisiones, dando las razones que la llevan a ello. En tal inteligencia, no se advierte que el acto impugnado en autos carezca de tales elementos, pues de su lectura se desprenden las distintas razones esgrimidas por el Director Nacional de Defensa del Consumidor para aplicar la sanción en los términos de la ley 24.240. En otro orden de consideraciones, tampoco puede tener favorable acogida el planteo de nulidad del acto sancionatorio por vicios en el procedimiento, ya que el objeto y fin de las nulidades procesales es el resguardo del derecho constitucional de la defensa en juicio, y ello exige acreditar en cada caso el perjuicio ocasionado a aquél. Siendo ello así, no se advierte la existencia de un agravio real en el derecho de defensa de la parte actora, que justifique admitir su planteo, ya que contó con todas las garantías para ejercerlo plenamente y pudo esgrimir los argumentos que consideró más idóneos, tanto al presentar su descargo en sede administrativa -frente a la intimación a acreditar el cumplimiento del acuerdo ?bajo apercibimiento de proceder a la aplicación de lo previsto en el Artículo 46 de la ley N° 24.240? (fs. 36)-, como al presentar su apelación ante esta Cámara. 7º) Que, aclaradas estas cuestiones, corresponde analizar si la apelación deducida logra enervar los fundamentos de la resolución apelada. Sobre el particular, cabe recordar que la sanción se impuso en los términos del artículo 46 de la ley 24.240, que establece: ?Incumplimiento de Acuerdos Conciliatorios. El incumplimiento de los acuerdos conciliatorios se considerará en violación a esta ley. En tal caso, el infractor será pasible de las sanciones establecidas en la presente, sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hubieren acordado? (énfasis añadido). Dicha previsión se enmarca dentro de un sistema global de normas, principios, instituciones e instrumentos de implementación que tiene su fundamento último en el artículo 42 de la Constitución Nacional. Por su intermedio, el Estado busca direccionar el actuar de los agentes económicos, con el propósito de tutelar los derechos de los usuarios y consumidores; recomponiendo el equilibrio que debe existir en todos los vínculos entre comerciantes y usuarios -afectados por las situaciones abusivas que se presentan en la vida cotidiana-, así como la relación entre los mismos comerciantes, que compiten entre sí (cfr. Sala II, causa ?Sud Inversiones y Análisis S.A. c/ DNCI - Disp. 285/12?, sent. del 10/10/13). En tales condiciones, surge con claridad de las constancias del expediente que por el acuerdo conciliatorio de fs. 6/7 -suscripto el 30 de agosto de 2018-, la empresa acordó realizar el cambio del lavasecarropas adquirido por su cliente por otro, dentro del plazo máximo de quince (15) días hábiles desde la firma del convenio, y que aquél no fue cumplido (v. esp. fs. 40/45). A mayor abundamiento, cabe destacar que aunque la recurrente afirmó haber acordado con el Sr. Arona realizar una transferencia de \$24.999 a una cuenta denunciada por él en reemplazo de lo acordado, dicha circunstancia no fue debidamente acreditada en autos. Por otra parte, el memorial tampoco rebate la circunstancia señalada por la autoridad de aplicación, en cuanto a que dicha transferencia habría tenido lugar con posterioridad al vencimiento del plazo acordado (v. esp. la presentación formulada por el propio denunciante el 26/9/18, agregada a fs. 33). Es decir que, en tales condiciones y al menos prima facie, resultaría igualmente ineficaz para desvirtuar el desapego de la

sumariada a su deber de diligencia adeudado al consumidor. 8º) Que, resta señalar que en la especie se trata de una infracción formal donde la constatación de los hechos hace nacer, por sí y como principio, la responsabilidad del infractor, de tal manera que no se requiere daño concreto sino simplemente el incumplimiento de lo prescripto por la ley. Por ello, su apreciación es objetiva y se configura por la simple omisión, que basta por sí misma para tener por verificada la violación de las respectivas normas (en igual sentido, cfr. Sala III, causa ?Supermercados Norte c/ DNCI-Disp 364/04?, sent. del 9/10/06; Sala V, causas ?José Saponara y Hnos. c/ Sec de Comercio?, sent. del 25/6/97, y ?Banco del Buen Ayre SA-RDI c/ DNCI s/Disp. 618/05?, sent. del 6/2/07). Así pues, frente a los hechos que se tuvieron por acreditados resultan irrelevantes consideraciones como la falta de intencionalidad o el cumplimiento posterior del acuerdo. Por todo ello, cabe concluir que se encuentra verificada la conducta tipificada en el precepto señalado y, en consecuencia, reunidos los elementos necesarios para atribuir responsabilidad a la recurrente, como lo hizo la disposición apelada. 9º) Que, la determinación y graduación de la sanción a aplicar es atribución primaria de la autoridad administrativa, principio que sólo cede ante una manifiesta arbitrariedad (esta Sala, causa ?Fate SAICI c/ DNCI s/ Defensa del Consumidor - Ley 24240 - Art. 4?, sent. del 8/5/14, y sus citas). En el caso el Director Nacional de Defensa del Consumidor ejerció sus funciones dentro de los límites legales y fijó el importe de la multa muy por debajo del máximo previsto por el legislador. Además ponderó, entre otros factores, la naturaleza y entidad de la falta cometida, la posición en el mercado de la empresa sancionada, y la inexistencia de antecedentes que surge del informe glosado a fs. 52; sin que la actora haya demostrado un apartamiento de las pautas legales que justifique el ejercicio de las atribuciones reconocidas a este Tribunal. En tales condiciones, no se advierte que el monto de la multa en cuestión implique un exceso de punición; lo cual sella también la suerte adversa del planteo de nulidad por vicio en la motivación, en la finalidad y en el objeto del acto administrativo apelado. 10) Que, por todo lo expuesto, se rechaza el recurso y se confirma la disposición 614/19 en todos sus términos. Atento el modo en que se decide, deviene inoficioso analizar el planteo relacionado con el diferimiento de la publicación. Las costas se imponen a la actora vencida, al no existir motivos que justifiquen apartarse del principio general en la materia (art. 68, primer párrafo, CPCCN). 11) Que, en atención a la naturaleza del asunto, el resultado obtenido y la trascendencia económica de la cuestión en debate (vgr., el importe de la multa impuesta); y atento al valor, motivo, extensión y calidad jurídica de la labor desarrollada durante la única etapa que tuvo el trámite de este recurso directo (cfr. contestación de traslado de fs. 115/126), corresponde REGULAR en la suma de PESOS VEINTIDOS MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y CUATRO (\$ 22.344) -equivalentes a la cantidad de 7 U.M.A- los honorarios de la doctora Verónica Laura Treviño, quien actuó como letrada apoderada en la defensa de la parte demandada (arts. 16, 19, 21, 29, 44, inc. a, 51, 58, inc. a, y ccdtes. de la ley 27.423; ac. CSJN 02/20; y art. 730, primera parte, del CCCN). Se deja constancia que la regulación que antecede deberá cancelarse de acuerdo con lo previsto en el artículo 51 de la ley 27.423, y que no incluye el Impuesto al Valor Agregado, monto que -en su caso- deberá ser adicionado conforme a la situación del profesional interviniente frente al citado tributo. Por ello, SE RESUELVE: 1º) Rechazar el recurso de fs. 74/93 y confirmar la disposición apelada, con costas (art. 68 CPCCN); 2) Regular los honorarios de la dirección letrada de la parte demandada en los términos y con los alcances del considerando 11. Regístrese, notifíquese a las partes y al Sr. Fiscal Federal -en este caso, a las direcciones de correo electrónico oficiales, atento a la restricción existente para la circulación del personal- y oportunamente devuélvase. MARCELO DANIEL DUFFY JORGE EDUARDO MORAN ROGELIO W. VINCENTI

Correlaciones: Banco Itaú Argentina SA c/DNCI s/defensa del consumidor - ley 24240 - art. 45 - Cám. Nac. Cont. Adm. Fed. - Sala II - 03/04/2019 - Cita digital IUSJU038282E 002880F