

Defensa Del Consumidor Venta De Entradas Recital Responsabilidad Civil Confianza

JURISPRUDENCIA

En la Ciudad de Buenos Aires, reunidos en

acuerdo los jueces de la Sala III de la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo, Tributario y de Relaciones de Consumo de la Ciudad de Buenos Aires, para entender en el recurso directo interpuesto en los autos "TICKETING SA C/ DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR S/ RECURSO DIRECTO SOBRE RESOLUCIONES DE DEFENSA AL CONSUMIDOR", Exp. 12068/2018-0, establecieron la siguiente cuestión a resolver: ¿Se ajusta a derecho la disposición apelada? A la cuestión planteada GABRIELA SEIJAS dijo: I. El 3 de abril de 2018, Vilma Bouza, directora General de Defensa y Protección del Consumidor, dictó la Disposición DI-2018-1077-DGDyPC por la que impuso una multa de cuarenta mil pesos (\$40 000) a Ticketing SA por infracción al artículo 19 de la Ley 24240, rechazó el reclamo de daño directo solicitado por la denunciante y ordenó publicar la sanción en el diario La Nación (v. fs. 23/24 vta.). II. Contra tal disposición, Andrés Gustavo San Juan, apoderado de Ticketing SA, con el patrocinio de Agustina Marquiegui McLoughlin, interpuso recurso directo (v. fs. 27/31). Afirma que su representada no determinó el valor de las entradas adquiridas por la denunciante, sino que la actividad realizada mediante la plataforma web es la de reunir a usuarios vendedores, que fijan el precio de las entradas, y potenciales compradores. Agrega que lo expuesto se encuentra publicado en los términos y condiciones de uso del portal y que el envío de entradas para un día distinto del solicitado por la Sra. C. P. no podía serle imputado. Alega que resulta imposible garantizar todas las publicaciones que se realizan en su sitio web y cita jurisprudencia en sustento de su afirmación. III. La apoderada del GCBA, Vanesa Paola Capalbo, con el patrocinio de Pablo Casabon, contestó el recurso a fs. 60/63. Reseña los hechos que dieron origen a la sanción y expone que la disposición resultaba ajustada a derecho, atento a que la empresa cobró un precio superior del consignado en las entradas adquiridas por la denunciante y las entregadas lo fueron para una fecha distinta de la pactada. Afirma que la multa no excedió a los parámetros de la Ley 24240.

El fiscal ante la Cámara, Juan Octavio Gauna, propició desestimar el recurso interpuesto por Ticketing SA y agrega que el tribunal tiene la potestad de modificar la sanción impuesta (v. fs. 78/80 vta.). Por último, previo sorteo, pasaron los autos al acuerdo (v. fs. 81). IV. El 11 de marzo de 2016 la Sra. C. M. C. P. denunció a Ticketing SA por presuntos incumplimientos contractuales en la compra de entradas para un espectáculo. Manifestó que el 24 de octubre de 2015 adquirió dos entradas en el sector de platea alta para el recital de Ricky Martin a realizarse el 11 de marzo de 2016 en el Estadio de Vélez. El precio por cada entrada ascendió a mil doscientos pesos (\$1200), más el cargo por servicio, de doscientos treinta y dos pesos con treinta y dos centavos (\$232,32). Afirma que al recibir las entradas, constató que el valor impreso en el ticket era de cuatrocientos pesos (\$400) cada una y, en particular, que los tickets eran para el espectáculo del 12 de marzo, fecha distinta a la estipulada al momento de la compra. V. De la Disposición DI-2018-1077-DGDyPC surge que, para tener por acreditado el incumplimiento al artículo 19 de la Ley 24240, la Dirección ponderó la prueba acompañada por la denunciante, que daba cuenta de que le fueron entregadas entradas para un espectáculo en una fecha distinta de la solicitada. Si bien la denunciante adquirió dos entradas a través de la página web de la sumariada para el espectáculo que Ricky Martín brindaría el día 11 de marzo de 2016, la empresa le envió tickets para el 12 de marzo de 2016. VI. El artículo 19 de la Ley Nacional 24240 condena a quienes no hayan respetado los términos, plazos, condiciones y modalidades conforme las cuales había sido ofrecido, publicado o convenido el servicio contratado. No se encuentra discutido en autos que la compra de las entradas para el recital se efectuó a través de la página web de la recurrente, www.entradafan.com.ar. Además, según surge de las actuaciones administrativas, la sancionada le cobró a la consumidora un cargo por servicio por dicha adquisición que ascendió casi al veinte por ciento (20%) del valor de los tickets comprados (fs. 4). También obran constancias que dan cuenta que Ticketing SA recibió el pago total, en tres cuotas, de la operación de compraventa -valor de las entradas más cargo por servicio- (fojas 5). Por último, de los correos electrónicos remitidos a la consumidora se desprende que el precio de la entrada no coincidía con el precio por el que se realizó la transacción (aspecto que no fue examinado por el organismo de defensa del consumidor) y que el envío de los tickets de ingreso estuvo a cargo de la empresa recurrente (v. fs. 7/8). También obran constancias en autos que demuestran que las fechas de las entradas enviadas difieren de las adquiridas por la denunciante. En este marco, y tal como sostiene el Dr. Juan Octavio Gauna en el dictamen que antecede, la genuina defensa de la empresa, que se limita a sostener que no tuvo participación en la operación, no resulta apta para revocar el acto administrativo atacado. Ningún elemento ha aportado a la causa para demostrar que su actividad se limitara a la intermediación y no a la venta de entradas. En ese sentido, no basta con afirmar que no es poseedor o propietario de los

productos que se comercializan en su espacio virtual para eximirse de responsabilidad. En ningún momento la empresa detalla cómo funciona su sistema de ventas, ni indica quién era en el caso el vendedor de las entradas. En tales condiciones, la empresa es responsable desde el mismo momento en que, creando una apariencia, logra atraer la confianza de sus clientes. Es precisamente esa confianza la fuente de sus obligaciones. Sea cual sea su rol en la operación, que por otra parte no ha intentado probar en autos, lo cierto es que Ticketing SA integra una cadena comercial (art. 40 de la Ley 24240) que no respeta los términos de la contratación frente a la consumidora. Por las razones apuntadas entiendo que corresponde confirmar la resolución impugnada. VII. Las costas deben recaer sobre la actora vencida, en virtud de que no se advierten razones que justifiquen apartarse del principio general que rige en la materia (cf. art. 62 del CCAyT). VIII. Los honorarios de los doctores Vanesa Paola Capalbo y Pablo Casaubon de conformidad con lo dispuesto en los artículos 1º, 17, 23, 24, 29 y 60 de la Ley 5134, y considerando la naturaleza del juicio y el resultado obtenido, se regulan en cuarenta y ocho mil quinientos pesos (\$48 500; valor UMA según Res. Pres. CMCABA 886/20). En consecuencia, propongo al acuerdo: 1) Rechazar el recurso directo interpuesto por Ticketing SA y, en consecuencia, confirmar la resolución impugnada; 2) Imponer las costas a la actora vencida (cf. art. 62, CCAyT) y; 3) Regular los honorarios de la representación letrada de la demandada según lo propuesto en el punto VIII. A la cuestión planteada el DR. HUGO R. ZULETA dijo: I. Adhiero al voto de la Dra. Gabriela Seijas, salvo con respecto a la regulación de honorarios. II. Teniendo en cuenta lo dispuesto en los artículos 15, 23, 24, 29 inc. a), y 60 de la Ley 5134, la calidad y la extensión de la labor profesional, y una etapa cumplida, propicio que se regulen los honorarios de la letrada apoderada del GCBA, Dra. Vanesa Paola Capalbo, en la suma de nueve mil seiscientos noventa y dos pesos (\$ 9692), y los de su letrado patrocinante, Dr. Pablo Casaubon, en la suma de diecinueve mil trescientos ochenta y cuatro pesos (\$19384). III. Así voto. A la cuestión planteada el DR. ESTEBAN CENTANARO dijo: Adhiero al voto del Dr. Hugo R. Zuleta. De acuerdo al resultado de la votación que antecede, por mayoría, SE RESUELVE: 1) Rechazar el recurso directo interpuesto por Ticketing SA y, en consecuencia, confirmar la resolución impugnada; 2) Imponer las costas a la actora vencida (cf. art. 62, CCAyT) y; 3) Regular los honorarios de la Dra. Vanesa Paola Capalbo, en la suma de nueve mil seiscientos noventa y dos pesos (\$ 9692) y los del Dr. Pablo Casaubon, en la suma de diecinueve mil trescientos ochenta y cuatro pesos (\$ 19384). Notifíquese a las partes y al señor fiscal de Cámara. Oportunamente, archívese. FIRMADO DIGITALMENTE 28/12/2020 12:19 Gabriela Seijas JUEZ/A DE CAMARA CÁMARA DE APELACIONES EN LO CATyRC - SALA III Esteban Centanaro JUEZ/A DE CAMARA SUBROGANTE CÁMARA DE APELACIONES EN LO CATyRC - SALA III Hugo Ricardo Zuleta JUEZ/A DE CAMARA CÁMARA DE APELACIONES EN LO CATyRC - SALA III Correlaciones: Siberia SA c/DNCI s/defensa del consumidor - Cám. Nac. Cont. Adm. Fed. - Sala V - 31/03/2015 - Cita digital IUSJU000402E 003250F