000690/2012

Comodoro Rivadavia, de marzo de 2013.-

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Estos autos caratulados: **"C. A. S.A. en autos "V., M. B. c/C. A. S.A. s/RECLAMO –EXPTE. 430/2012 (ODC)" s/RECURSO DE APELACION DEL ART. 7 LEY PROVINCIAL N°4219"**, Expte. N°690/2012.-

I.- Vienen las presentes actuaciones a conocimiento de ésta Alzada por haber sido apelada por la apoderada de C. A. S.A., la Resolución N° 466/2012 de la Oficina de Defensa del consumidor de la Municipalidad de Comodoro Rivadavia, de fecha 08/11/2012 dictada en el expediente Administrativo N° 430/2012.- La resolución impone a la recurrente una multa de pesos dos mil ($2.000), por infracción a los arts. 4° por falta de información; 8° bis. por trato indigno y prácticas abusivas y 36° por no observar los requisitos de las operaciones de venta de crédito, más la suma de $ 400 en concepto de gastos de publicación, todo conforme a lo dispuesto por la ley 24.240 y art. 4° Ordenanza 6.758/99.-

La apelante expresa agravios a fs. 36/40. En su libelo recursivo, plantea la nulidad de la resolución porque entiende que ha sido dictada en violación al procedimiento legalmente previsto dado que en ningún momento se corrió traslado de la denuncia efectuada por la Sra. V., solo recibieron cartas documento informando de las fechas de las audiencias de conciliación, violándose así el art. 17 de la Resolución 1480/01. Sostiene que se vulneró su derecho de defensa en juicio, agrega que contrariamente a lo establecido por el art. 21, tampoco ha sido notificada en su totalidad de la Resolución 466/2012.-

Manifiesta que desde el primer momento se dio cumplimiento al art. 4 de la Ley 24.240 informando a la Sra. V. el detalle de la deuda, se intentó cobrar la misma mediante reclamos de tipo telefónicos, explicándole los detalles de la misma pero la respuesta fue negativa. Señala que su parte se presentó el 08 de mayo de 2012 y procedió a dar la información sobre la deuda de la denunciante, la compra, el día, la fecha y el comercio. Relata que la denunciante compró un producto por la suma de $100 pagadero en 3 cuotas mensuales consecutivas de $39,10 cada una; el 09 de noviembre realizó el primer pago, el que está registrado, por lo que mal puede desconocer la deuda. Entiende que el juez debió tomar las medidas pertinentes para que un perito contable examine sus registros y determine la existencia de la deuda.-

Reitera los argumentos expuestos en oportunidad de practicar descargo al acta de infracción en la Oficina de Defensa del Consumidor. Entiende que las quejas o descontentos de la denunciante, por airadas que sean, no alcanzan para reprochar legalmente al denunciado la comisión de prácticas abusivas, discriminatorias o vejatorias, mas aún cuando no se acreditaron en debida forma.-

Agrega que su parte siempre tuvo una actitud conciliatoria y si bien no compareció a la audiencia, envió un escrito dando cuenta de la deuda y ofreciendo una propuesta cancelatoria, lo que revela que no había intención de esclarecer los hechos.-

Arguye también que la presunta infracción al art. 36 de la Ley 24.240 carece de todo sustento ya que su parte no ha sido quien otorgó el crédito sino la encargada de gestionar su cobranza, por

lo tanto no se le puede endilgar la responsabilidad por los requisitos que deben consignarse al momento de otorgar un préstamo de consumo que fue otorgado sólo con plan D.N.I.-

Subsidiariamente plantea la irrazonabilidad de la sanción, toda vez que su parte ofreció conciliar con la suma de $200, frente al rechazo del denunciante haciendo lugar a su pedido, se procedió a ofrecer ajustar la cuenta y emitir el libre deuda con la esperanza de archivar las actuaciones; siendo claro que esta situación no derivó en ningún beneficio para su parte, ni en ningún daño concreto y acreditado a la denunciante. Añade que no cuenta con apercibimiento o reincidencia en esta provincia o dirección. Entiende que la sanción debe ser gradual y se debe tener en cuenta lo previsto en el art. 49 de la ley de defensa al consumidor, que en el caso no sucedió. Finalmente solicita se deje sin efecto la sanción. Hace reserva del caso federal.-

II.- Del examen de las presentes actuaciones surge que la Sra. V. a fs. 1 inicia reclamo en los términos de la Ley de Defensa al Consumidor, contra C. A. S.A. por el reclamo de un crédito impago de noviembre de 2001, en T. B. sucursal Comodoro Rivadavia. Manifiesta que se comunicó con el 0810-666-5432 a fin de que le informen detalles del mismo y le dicen que solo pueden informarle que se solicitó el crédito con una copia de D.N.I.- Pide que le manden a su dirección electrónica o domicilio la documentación, la solicitud no tuvo acogida favorable, contestándole que solo pueden enviarle a algún fax el cupón de pago. También le dicen que la supuesta deuda es de $998 capital mas los intereses desde el 2001), pero si abona

antes del 25 de abril le envían el cupón de $610 para pagar en cualquier rapipago. Nuevamente le pide la documentación del supuesto crédito y se niegan. Acompaña aviso de cobro pre-judicial y fotocopia de D.N.I..-

Así, a fs. 14/15 y con fecha 18/05/2012, mediante escrito presentado ante la Oficina de Defensa del Consumidor, C. A. S.A. toma participación, acompaña documentación y hace una propuesta de conciliación.-

A fs. 17 se entrega copia del escrito a la reclamante, quien vendrá a contestar en la audiencia.-

A fs. 19 obra Acta de audiencia celebrada con la denunciante, en ausencia de la denunciada; habiendo tomado vista del descargo formulado por escrito, ratifica el reclamo y sostiene que no se le dio la información suficiente que establece la ley a efectos de conocer de donde surge la deuda que se le imputa, como así tampoco los intereses que se pretende cobrar, observando que la empresa no adjunta tampoco ningún documento con su firma o factura que acredite haber adquirido en el comercio que indica, lo cual también constituye infracción a la ley de defensa al consumidor. Destaca que la intimación de pago llegó al domicilio de su suegro, lo cual también constituye una infracción a la ley de consumo.-

A fs. 21 y vta. se dicta Resolución ODC MCR N°152/2012 por la que se resuelve Ordenar a C. A. S.A. a que desista de todo reclamo o pretensión de cobro contra la Sra. M. B. V. originado en el crédito N° ******* de fecha 09 de noviembre de 2001, el cual se encuentra prescripto.- Dispone la apertura de sumario

contra C. A. S.A., por presunta infracción a los arts. 4, 8 bis. y 36 de la Ley 24.240 labrándose las actas correspondientes (arts. 17° sstes. y cctes. Res. MCR N° 1.480/01).-

A fs. 22/24 obra, por triplicado, Acta N°02539, contra la aquí recurrente, por presunta infracción a la ley 24.240 y sus modificatorias, en su art. 4°, por falta de información; art. 8° bis., por trato indigno y prácticas abusivas; art. 36° por requisitos de las operaciones de venta de crédito.- Se lo notifica a C. A. S.A. que deberá comparecer dentro del término de 5 días hábiles ante la ODC, a fin de que presente su descargo y las pruebas de que intente valerse, obra la notificación a fs. 25/27.-

A fs. 28/30, C. A. S.A. presentó descargo, rechazó la imputación y sostuvo que no se le corrió traslado de la denuncia, el cual se desconoce como así también la documental aportada.-

A fs. 33 y vta. obra la resolución de la ODC de MCR N° 466/2012, aquí recurrida.-

III.- El planteo de nulidad no puede prosperar, porque no se advierte vulneración de las previsiones de los arts. 17 y 21 del la Resolución N° 1480/01.-

En efecto, de autos surge que se notificó a C. A. S.A. mediante carta documento (fs. 26), la apertura del sumario y su deber de comparecencia en el término de cinco días a efectos de presentar su descargo y ofrecer prueba. La empresa efectivamente compareció, aunque fuera de término, por lo que se consideró la presentación extemporánea -Resolución N° 466/2012- en la que además fue la sanción impuesta y se enumeran las infracciones a la Ley de

Defensa del Consumidor que se le imputaban, fue notificada mediante carta documento. De modo tal que no le impidió ejercer su derecho de defensa, toda vez que interpuso y fundó recurso de apelación.-

Por lo tanto no existen vicios de procedimientos anteriores a la sentencia.-

Ahora bien, la resolución vulnera el derecho de defensa en juicio por falta de motivación la que es exigible conforme la previsión del art. 44 de la Constitución Provincial y las normas infralegales citada.-

De la lectura de la Resolución en crisis se advierte que falta el requisito de la motivación.-

Es que los actos administrativos tienen por finalidad trasladar de manera sucinta al conocimiento del interesado los fundamentos de hecho y derecho de la decisión estatal para darle la oportunidad de aceptarlos o combatirlos en los recursos pertinentes (Cámara de Apelaciones de la localidad de Trelew, 23/9/08, in re "A., S. A. c/ S., H. y otro s/ cobro de pesos – laboral" Expte. n° 22.806 - año 2008, registrada bajo el N° 59 de 2.008 – SDL, con cita del Tribunal Supremo de España, Sala 4ª, 23/3/81, ponente: Sr. Díaz Eimil, RAJ, 1981, 1312).-

La justificación objetiva de todo juicio de valoración o estimación de hechos o datos es el presupuesto formal que separa la discrecionalidad de la arbitrariedad y constituye garantía imprescindible del correcto, congruente y adecuado ejercicio de las facultades jurisdiccionales y que la motivación de los actos jurisdiccionales o administrativos tiene como

fundamento proteger al justiciable o al administrado contra el arbitrio de los poderes públicos, aportándole las razones en que sus decisiones se basan, a fin de que pueda, con conocimiento de causa, impugnarlas si así lo cree oportuno (Tribunal Supremo de España, Sala 4ª, 25/2/87, ponente: Sr. Gordillo García, LA LEY (España), t. 1987-2, p. 866 (8979-R).-

La resolución de la Oficina de Defensa del Consumidor de esta ciudad de Comodoro Rivadavia obrante a fs. 33 y vta. luego de relatar las actuaciones del expediente, resolvió aplicar una multa de $ 2000 a C. A. S.A. por infracción a la Ley 24.240, en sus arts. 4° por falta de información; 8° bis. por trato indigno y prácticas abusivas y 36° por no observar los requisitos de las operaciones de venta de crédito, más la suma de $ 400 en concepto de gastos de publicación de conformidad a lo dispuesto por la ley 24.240 y art. 4° Ordenanza 6.758/99.-

Puede observarse que la resolución recurrida, no analizó ni fundó su resolución solo enumeró los incisos y sus títulos, obviando meritar la presentación de fs. 14/15, y principalmente fundamentar porque considera que existió falta de información, trato indigno, practicas abusivas y la inobservancia de los requisitos de las operaciones de venta de crédito por parte de la empresa.- Hacer constar los fundamentos en virtud de los que se dicta un decisorio por el que se impone una multa de $2000, no sólo es deber de la Oficina de Defensa del Consumidor, sino el medio que le posibilita criticar las bases en que tal acto se apoya, permitiendo a los Tribunales de Alzada llevar a cabo el

control de su legalidad y de su adecuación a los fines que justifiquen su contenido, que es al que han de ajustarse tales actos (fallo CATrelew citado, con cita Tribunal Supremo de España, Sala 3ª, Secc. 2ª, 20/4/89, ponente: Sr. Sánchez-Andrade y Sal, La Ley (España) t. 1989-3, p. 379).-

Analizada la resolución de la Oficina de Defensa del Consumidor, debe concluirse que no contiene una expresión correcta y suficiente de las razones de hecho y de derecho que sustentan la sanción impuesta a la recurrente, su fundamentación es aparente, meramente dogmática y formal, ya que no ingresa al tratamiento suficiente de los hechos planteados en la causa, ni dan los fundamentos necesarios para concluir en la infracción de la recurrente.-

No surge de la resolución de la Oficina de Defensa al consumidor de esta ciudad, que se hayan considerado allí todos los aspectos necesarios y conducentes para tomar una decisión válida en esta materia ni, menos aún, que la cuantía de la multa impuesta se corresponda con la materialidad de los hechos adjudicados a la empresa sancionada.-

Es que esta fundamentación no surge sólo de las exigencias legales ya citadas, sino del propio texto de la ley de Defensa del Consumidor, en cuanto en el art. 49 afirma “En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 47 de la presente ley se tendrá en cuenta el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posición en el mercado del infractor, la

cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho".-

Por estos motivos, la resolución de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Comodoro Rivadavia, debe ser revocada y dejada sin efecto la multa impuesta a C. A. S.A..-

IV.- En atención a la naturaleza de la cuestión debatida, falta de contradictorio, el resultado y la decisión adoptada las costas se imponen por su orden (art. 69 segundo párrafo CPr.). Se regulan los honorarios profesionales de acuerdo a las pautas orientadoras de la ley de aranceles, teniendo en cuenta el desarrollo y trascendencia del trabajo profesional, su calidad y extensión, como asimismo el resultado obtenido. (arts. 5, 6 y 7, 13 y 32 ley arancelaria).-

Por ello, la **Sala A** de la Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial con asiento en la ciudad de Comodoro Rivadavia,

R E S U E L V E:

1) Hacer lugar al recurso de apelación interpuesto por C. A. S.A. y revocar la Resolución ODC MCR N° 466/2012 en todas sus partes.-

2) Costas de la Alzada por su orden. Regular los honorarios profesionales de la Dra. M. J. D. en la suma de dinero equivalente a CUATRO JUS.-

3) Regístrese, notifíquese, devuélvase.

REGISTRADA BAJO EL N° DEL AÑO 2013

DEL LIBRO DE SENTENCIAS INTERLOCUTORIAS