Comodoro Rivadavia, de noviembre de 2017.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Llegan a conocimiento del Tribunal estos autos caratulados "**J. R. A. S.A. en autos: "S., H. M. c/ J. R. A. S.A. s/ Denuncia" Expte. N° 725/2017 s/ Recurso de Apelación", Expte. N° 420/2017** venidos de la Oficina de Defensa del Consumidor, dependiente de la Municipalidad de Comodoro Rivadavia; en virtud del recurso de apelación interpuesto y fundado por J. R. A. S.A. a fs 22/23 vta., en contra de la resolución de fs. 18/20 vta., y que fuera concedido a fs. 24.

I. En la resolución en crisis la Administración sancionó a la sociedad denunciada con la imposición de una multa de $ 15.000, con más la suma de $ 400, en concepto de costo de publicación.

Para resolver del modo en que lo hizo, la Oficina de Defensa del Consumidor señaló que "el Sr. S. concurrió el día 22/07/2017 al local comercial de la firma imputada, compró dos rollos de papel higiénico (fs. 03), que los mismos se encontraban en oferta con 50% de descuento en la segunda unidad (fs. 04) y que ante el error cometido en la línea de caja al cobrar los productos, formuló el correspondiente reclamo y dejó asentada la queja en el Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamo…por lo tanto, la conducta desplegada por la firma imputada, debidamente probada por el reclamante en autos, es contraria a las normas contenidas en el art. 7°, 8° y 8° bis de la Ley 24.240, toda vez que la oferta que los proveedores efectúen de los productos que comercialicen en su local comercial lo obliga frente a los consumidores a

respectar las mismas y se tienen por incluidas en los contratos que se celebren".

Asimismo, la Administración Municipal tuvo por acreditado que existió de parte del personal de la firma denunciada "trato agresivo y poco cordial" hacia el consumidor; lo cual "infringe la norma del art. 8ª bis de la Ley 24.240, que prescribe y obliga a los proveedores a garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios".

Ante el temperamento adoptado, la firma denunciada interpone y funda recurso de apelación.

En su presentación el recurrente señala que "J. R. A. S.A. suscribió con el Gobierno Nacional el acuerdo de precios cuidados y que el producto adquirido por el consumidor Sr. S. estaba incluido en dicho programa".

Al respecto recuerda que "existe un sitio web creado por el gobierno al efecto de evacuar cualquier tipo de duda en torno a Supermercados adheridos y listado de productos incluidos"

Sobre estas premisas entiende que "la información está para quien quiera encontrarla".

A lo anterior adiciona que "fue reconocido por el propio reclamante que se le explicó en el local la circunstancia" reseñada.

Por otro lado postula que "el acto administrativo (ODC MCR N° 280/2017), incumple con lo preceptuado en el Decreto Ley I N° 18 de Procedimiento Administrativo, ya que surge de estos autos una clara violación de los principios contenidos en la norma… no se ha determinado dentro el procedimiento el estado real de la situación al momento de dictar resolución…".

Con la finalidad de aclarar “dudas” la recurrente dice que “los Supermercados Adheridos al acuerdo y el listado de productos pueden ser consultados por todos en el sitio web público…”.

Luego, el recurrente dice que “a la omisión de investigación, llevada adelante por la Oficina de Defensa del Consumidor, del caso en el cual efectúa la denuncia el director de la misma Sr. S., se le debe agregar la dogmática afirmación de que este fue tratado en forma agresiva y poco cordial por parte de una dependiente, a la cual vale la pena aclarar no individualiza”.

Por último, señala la desproporción existente entre la operación concertada ($ 306,89) y el monto de la sanción ($ 15.000).

Sobre dichas premisas, solicita la revocación del acto administrativo en crisis.

II. Delimitada la cuestión traída a conocimiento de esta Alzada, corresponde ingresar en el análisis de los agravios.

De la compulsa de los instrumentos de fs. 3/5 se advierte que, al momento de realizarse la oferta en góndola, ninguna discriminación se hizo respecto a la inclusión de determinado papel higiénico en el programa “precios cuidados”.

Ante ello, debe recordarse que “el deber de información tiene una doble finalidad: protección del consentimiento del consumidor y que éste logre una satisfactoria utilización del producto o servicio (cfr. Rouillón, “Código de Comercio, comentado y anotado”, Tomo V, p. 1108/1109). Resulta claro así, que el deber de informar pesa sobre los proveedores de bienes y

servicios, puesto que la ley 24.240 consagra la protección de los intereses económicos de los consumidores, otorgándoles el derecho a ser informados adecuadamente, tal como expresamente dispone el art. 42 de la CN. Esta disposición constitucional importa otorgar una dimensión superior a los derechos emergentes del consumo, en tanto no se percibe como un contrato sino como una relación, que en mayor o en menor medida comprende a toda la población, pues no hay —prácticamente— quien nunca consuma o use nada, por mínimo que fuera ese consumo o uso. Tan cierta es la jerarquización de estos derechos que el art. 65 de la Ley de Defensa de los Consumidores dispone su carácter de orden público". (Juzgado de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo N° 1 de la Ciudad de La Plata, en auto "Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires c. Fisco de la Provincia de Buenos Aires y otro/a s/ pretensión anulatoria").

Queda en evidencia de este modo, que es carga del proveedor de bienes el brindar la información, de modo tal que el consumidor –sujeto de preferente tutela constitucional- pueda conocer en forma clara, directa y concreta los términos de la oferta que se le realiza; de modo tal de encontrarse en condiciones de ponderar su aceptación o su rechazo.

Dicho lo anterior, cabe señalar que, la existencia de una página web en donde poder consultar los productos incluidos en el programa "precios cuidados" en modo alguno beneficia a la firma sancionada en sede administrativa.

Nótese que el más elemental respeto al principio de buena fe determina que el consumidor se

encuentre exento de presumir el error o ausencia de información suficiente en la góndola y deba, por ello, emprender una suerte de tarea detectivesca para desentrañar la verdad de la propuesta comunicada.

El consumidor, en la relación de consumo, no es instructor de la verdad detrás de las ofertas que se le realizan.

En estos términos, resulta una alegación reñida con el buen sentido y la lógica jurídica pretender que sea el consumidor quien, ante cada producto que debe comprar, consulte una página de Internet para saber cuál es la extensión de los términos y condiciones –implícitos en góndola- que le propone la firma vendedora.

Por ello el primer agravio será desestimado.

En lo que al trato poco cordial y agresivo se refiere, lo cierto es que asiste razón al apelante.

De la compulsa del presente sumario no surge elemento de convicción alguno que de cuenta del hecho denunciado por el consumidor; lo cual fue reconocido por la Oficina de Defensa del Consumidor.

Ante lo indicado en el párrafo anterior, constituye el hecho de haber basado la Administración parte de la condena en una circunstancia no probada –sin lugar a dudas- un supuesto de arbitrariedad; por lo cual, corresponde hacer lugar parcialmente al recurso de apelación y reducir el monto de la condena.

Por lo expresado en el párrafo precedente, el Tribunal reducirá la multa impuesta a la suma de $ 5.000 (artículos 47 y 49 de la Ley de Defensa del Consumidor).

III. Las costas de la Alzada atento la naturaleza de la cuestión se imponen por su orden. Se

regulan los honorarios profesionales teniendo en cuenta la naturaleza del proceso, el mérito de la labor desarrollada, el éxito obtenido, de conformidad a las pautas orientadoras de la ley de aranceles, porcentuales y mínimos establecidos en los arts. 5, 6, 13, 32 y 46 Ley XIII N° 4 y N° 15.

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

1) Hacer lugar parcialmente al recurso de apelación interpuesto a fs. 22/23 vta. por J. R. A. S.A. y, en consecuencia, reducir la multa impuesta a la suma de $ 5.000.

2) Las costas de esta instancia se imponen en el orden causado.

3) Regular los honorarios profesionales del Dr. P. N. en la suma equivalente a OCHO (8) JUS, más la alícuota del IVA si correspondiere.

4) Regístrese, notifíquese y devuélvase.

La presente sentencia se firma por dos vocales de Cámara por encontrarse en uso de licencia el Sr. juez de Cámara Dr. Ricardo Rubén Enrique Hayes, y existir concordancia en la resolución del caso (Ley V N°17 D.J.).

GRACIELA MERCEDES GARCIA BLANCO
JUEZA DE CAMARA

MARIA FERNANDA ZANATTA
PRESIDENTA

REGISTRADA BAJO EL N° DE 2017
DEL LIBRO DE SENTENCIAS INTELOCUTORIAS