000601/2021

Comodoro Rivadavia, de abril de 2022.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Estos autos caratulados: **"V. S.A. D. A. P. F. D. EN AUTOS: " M. T., D. G. c/ V. S.A. D. A. P.A F. D. s/ RECLAMO EXPTE N° 1637/2019 ODC" s/ Recurso de apelación"**, Expte. N° 610/2021.

I. Vienen las presentes actuaciones a conocimiento de ésta Alzada por haber sido apelada por el apoderado de V. S.A., la Resolución ODC MCR N° 200/2021 de la Oficina de Defensa del consumidor de la Municipalidad de Comodoro Rivadavia, de fecha 01/12/2021 dictada en el expediente Administrativo N° 1637/2019. La resolución le impone una multa de pesos cincuenta mil ($50.000), por infracción al art. 4° de la Ley 24.240 y art. 1100 del CCCN, por falta de información al consumidor, más la suma de $ 400 en concepto de gastos de publicación de la resolución condenatoria.

El apelante expresa agravios a fs. 99/118. Luego de explicar el funcionamiento del sistema de a. previo para f. d., relata hechos y considera que la denuncia debió ser desestimada como asimismo las sanciones conferidas, por carecer de fundamentos fácticos en los cuales puedan basarse. Dice que su parte cumplió en todo tiempo conforme lo contratado, informando al denunciante en todo momento el estado de su plan, y que éste no haya tenido en cuenta dicha información, no puede traducirse en un incumplimiento de su parte.

Precisa como agravios los siguientes: 1) *Inexistencia de infracción al art. 4 de la ley 24.240 y 1100 CCyC.*

Dice que la sancionan por haber omitido brindar al Sr. M. información respecto al reclamo en forma

cierta, clara, detallada y oportuna y ello no resulta más alejado de la verdad. El denunciante siempre contó con una serie de canales por los cuales se ofrece toda la información - página web de V. y centros de atención telefónica gratuitos-, pero no se hizo uso de los mismos, por lo cual no se la puede acusar de haber violado el art. 4 LDC.

Alega que brindó al denunciante toda la información referente al plan de a. contratado, por lo que no existe sustento fáctico acreditado para sostener lo contrario.

Expresa que informó todo lo referido a la deuda contraída, sobre los pagos efectuados, detalle de cuotas, exhibiendo los medios y formas de pago. Asimismo, durante la instancia de conciliación dice que brindó el detalle sobre el destino del importe de $45.200 abonado por el consumidor, el motivo por el cual no se podría ofrecer la liberación del seguro y se aclaró que las cuotas del plan no eran fijas, sino que estaban sujetas al valor móvil del vehículo objeto del plan, aclarando que dicho pago fue procesado para regularizar las cuotas 49, 50 y 51.

Agrega que, respecto del seguro de vehículo, se encuentra brindada la información en la Condiciones Generales y que le es ajena la fijación del precio de la póliza.

Manifiesta que es arbitraria la sanción impuesta, pues no existe prueba alguna que concluya que no ha cumplido con el deber de información y pide se desestime.

2) *La falta de fundamentación en la graduación de la sanción:*

En segundo término, le agravia que la decisión no exponga los fundamentos mediante los cuales se

le impone una multa de $50.000, causándole una grave lesión.

Alega que la escasa fundamentación al momento de determinar el monto fijado constituye una evidente violación al principio constitucional del debido proceso que incluye el derecho de defensa en juicio.

Considera que no surge de la resolución el análisis pormenorizado de los parámetros dispuestos en el art. 49 LDC que deben tenerse en cuenta al momento de determinar el monto de la sanción. Si bien la misma se encuentra dentro de los parámetros impuestos por la ley, la determinación debe ser fundada y ello ha sido omitido imponiéndose un monto arbitrario y absurdo.

No se expresó cual es el perjuicio real y cuantificable que habría sufrido el consumidor en relación a su reclamo, el cual resulta un elemento esencial para determinar el monto de la sanción. Tampoco el grado de intencionalidad y el beneficio que habría obtenido su parte que haya derivado de los hechos que fundamentan la imposición de la sanción, desconociendo cuál es su posición en el mercado. Solicita se deje sin efecto la multa impuesta o en su defecto se la reduzca al mínimo legal.

3) *El monto arbitrario de la multa:*

Por último, se agravia por el monto de la multa que califica de injustificada, afectando su derecho de propiedad. Considera resulta exorbitante, ya que sumado a la falta de justificación, se observa una falta de proporcionalidad de la misma con los hechos del caso.

El interés del municipio en aplicar la multa, al ser juez y parte, amerita la necesidad de que las

mismas sean revisadas judicialmente a fin de evitar la confirmación de multas arbitrarias y por ende injustas que las empresas no tienen que soportar. Formula reserva del Caso Federal y Provincial. Peticiona se declare la nulidad de la resolución N° 201/21 y subsidiariamente se disminuya la cuantía de la multa.

II. De las constancias de la causa, surge que el Sr. D. G. M. T., denunció ante la Oficina de Defensa del Consumidor, ante los infructuosos reclamos telefónicos y presenciales, que no se le proveyó el cupón para abonar las dos cuotas pendientes del plan N° 3807 orden 018 en razón de que V. adujo que ya se emitió la correspondiente al mes de enero por lo que las vencidas serían tres, como tampoco se le permitió elegir el seguro según su preferencia. Así también, expone un aumento excesivo del valor de las cuotas.

Solicitó a la Autoridad Administrativa que: 1) se tenga acreditado el pago de la cuota 39 realizado el 26/12/19; 2) se emita cupón de pago cuota 40 correspondiente al vencimiento 12/19; 3) se le permita la elección del seguro 4) impugna la fijación abusiva de la cuota.

Acompañó copia simple de: 1) Documento Nacional de Identidad; 2) carta documento; 3) dos fs. de libro de reclamos; 3) cupón de pago cuota 39 y comprobante pago 26/12/19.

A fs. 17/20 compareció el apoderado de la sociedad denunciada, formuló descargo, indicando la ausencia a la audiencia conciliatoria fijada para el 27/03/20 en función de la propagación del COVID

Manifiesta que el denunciante a dicha fecha posee cuatro (4) cuotas impagas, cuarenta y seis (46) pagas y treinta y cuatro (34) a vencer,

procediendo a llevar el tema con un estudio jurídico a fin de que continúe la gestión del caso. Que el Sr. M. T. adeuda un valor estimativo de cincuenta y ocho mil treinta y dos con sesenta y ocho centavos ($58.032,68), valor al cual habrá que adicionar los honorarios del estudio de cobranzas. Relata que no puede proceder a ofrecer la contratación particular del seguro porque es requisito encontrarse al día con los pagos y que por otro lado el aumento desmesurado de la cuota no puede ser imputado exclusivamente a su parte pues es conocida de forma pública y notoria las condiciones macroeconómicas.

A fs. 33/36 el denunciante efectúa ampliación de su denuncia, adjuntando documental a fs. 22/32. Relata que desde la denuncia oportunamente efectuada el pago de las cuotas es complejo debido a la falta de información clara y precisa.

Indica que remitió carta documento a V., solicitando se le informe cuotas emitidas y abonadas, detalle desde las cuotas 43 en adelante por considerar los montos excesivos, se impute correctamente los pagos efectuados con fecha 21/07/20, 08/08/20 y 12/08/20 y regularice el impedimento para abonar cuota vencida, toda vez que desde el sitio web no le permite visualizarlas y a pesar de los pagos que efectuó en fecha 10/08/20 le informaron que las cuotas impagas eran 5, no siendo ello correcto. Expresa que no contar con la información requerida implica un desconocimiento sobre el estado actual de su plan, provocando incertidumbre sobre las sumas que se le reclaman.

A fs. 42/43 obra acta de audiencia de conciliación en la cual la parte denunciante indicó que sostiene su reclamo y que procedió a contratar un seguro para el automotor en los términos exigidos

por la denunciada, requiriendo la quita de dicho rubro en la emisión de las cuotas. Por su parte la denunciada ratifica su descargo y manifiesta que al no encontrarse al día el plan de ahorros no resulta factible el cambio del seguro y la consiguiente reducción de la cuota. Informa que el estado del plan es 48 cuotas pagas, canceladas 0, licitadas 0, a vencer 32 e impagas 4, ascendiendo la deuda a la suma de 62.729,45.

Fijada segunda audiencia sólo comparece el letrado del denunciante, efectuando la denunciada, a fs. 67/69, por escrito su descargo.

A fs. 72/78 el denunciante contesta el escrito de descargo, peticionando se instruya el sumario pertinente.

A fs. 80 se intima a la denunciada a que incorpore en el expediente administrativo constancia de estado de pagos de todas las cuotas referentes al plan de ahorros Grupo N° 3807 y Orden N° 018, con la imputación correspondiente, detallando la cuota pura cancelada, especificando en cada caso si se impuso intereses compensatorios y/o punitorios, detallando tasa de interés aplicada.

A fs. 83/88 V. refiere que informa detalle histórico de los pagos que se han imputado al plan indicando los rubros requeridos.

A fs. 89 se dispuso iniciar actuaciones sumariales y a fs. 90 se labró en fecha 11/08/21 acta de imputación N° 836 contra V. SA de A. para F. d., notificándole que debía comparecer dentro de los cinco días hábiles a efectos de presentar descargo y las pruebas de que intente valerse, bajo apercibimiento de tenerlo por no presentado y continuar el trámite en rebeldía, por presunta

infracción al art. 1100 CCyCN y art. 4 ley 24.240 por incumplimiento del deber de información.

A fs. 92/95, la Oficina de Defensa del Consumidor, mediante Resolución N° 200/21 sancionó a la sociedad aquí recurrente.

Consideró que independientemente de los términos insertos en el contrato de adhesión, la firma imputada se encuentra obligada a suministrar información al consumidor en forma cierta, clara y detallada respecto a todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee y las condiciones de su comercialización, ello al tratarse la norma consumerista de una ley de orden público.

Señaló que tuvo que tener por configurada la infracción por falta de información cierta, clara y detallada al respecto de la imputación de pagos a las cuotas y que la conducta de la denunciada dejó inmerso al consumidor en un estado de incertidumbre respecto a una petición concreta que resultaba sustancial para la determinación de la voluntad contractual.

Valoró los descargos efectuados, la posición de las empresas en el mercado, carácter de reincidente, el grado de intencionalidad, los perjuicios derivados de su conducta y las circunstancias relevantes del presente hecho conforme establece el art. 49 ley 24240, 6 inc d) Ley VII 22 y 4 Ordenanza 6758/99, para aplicar la sanción por infracción formal arts. 4 LDC y 1100 CCyCN en la suma de pesos cincuenta mil.

III. Sintetizados los antecedentes del proceso, corresponde ingresar a la revisión propuesta.

La resolución recurrida, impone sanción fundada en la infracción del art. 4 de la ley 24.240 y Art.

1100 CCCN, que establece que el proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión.

Siguiendo tales lineamientos, se advierte que, en la decisión, el órgano administrativo subsumió los hechos en las disposiciones del art. 4 de la ley de Defensa del Consumidor, en el art. 42 de la Constitución Nacional. Valoró que la conducta de la denunciada colocó al consumidor en un estado de incertidumbre respecto de sus peticiones que resultaba sustancial para la determinación de la voluntad contractual.

Se advierte de la documentación agregada por ambas partes, que la denunciada si bien ha adjuntado fs. 83/88 detalle histórico de importes abonados, no ha efectuado un informe completo conforme intimación cursada por la ODC. No surge el detalle de la composición de la cuota total, intereses y tasa aplicados, como tampoco, con la claridad que requiere la normativa que posibilite su fácil comprensión por el consumidor, los detalles de pagos efectuados y a qué cuota se han imputado. Es decir, no aportó información completa y clara que permita al reclamante conocer el estado de pagos, su imputación y consiguiente origen de la deuda que se le reclama.

Ergo, de la Resolución surgen los suficientes fundamentos de hecho y de derecho que motivan la solución aplicada.

Establecida la existencia de una infracción al artículo 4 de la ley 24.240, corresponde ahora abordar el examen del quantum de la multa impuesta.

En síntesis, el recurrente sostuvo que resulta infundado toda vez que no se expresó cual es el perjuicio real y cuantificable que habría sufrido el consumidor en relación a su reclamo, tampoco el grado de intencionalidad y el beneficio que habría obtenido su parte que haya derivado de los hechos que fundamentan la imposición de la sanción, desconociendo cuál es su posición en el mercado. Dice que el monto fijado es exorbitante ya que sumado a la falta de justificación, existe una falta de proporcionalidad de la misma con los hechos del caso. Solicita se deje sin efecto la multa impuesta o en su defecto se la reduzca al mínimo legal.

En relación con los parámetros que se encuentran en la Ley de Defensa del Consumidor relativos a la graduación de las sanciones, cabe recordar que el art. 47 establece, en cuanto aquí interesa, que "Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido se harán pasibles de las siguientes sanciones: (...) b) multa de cien pesos ($ 100) a cinco millones de pesos ($ 5.000.000) hasta alcanzar el triple de la ganancia o beneficio ilegal obtenido por la infracción". A su vez, el art. 49 de la misma ley prescribe que “en la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el art. 47 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 (art. 49, primer párrafo).

Teniendo en cuenta éstos parámetros, la entidad de la conducta sancionada (incumplimiento del deber de información) como así también los diversos informes parciales –fs.18, 67/69 y 83/88- acompañados a las actuaciones administrativas, sin perjuicio reiteramos de la falta en su contenido de claridad suficiente que permita con facilidad su comprensión por el consumidor, se advierte que el monto establecido por la autoridad administrativa es excesivo respecto de la falta cometida.

Por lo expuesto, se resuelve hacer lugar parcialmente al recurso de apelación interpuesto a fs. 99/118, en consecuencia, modificar parcialmente el punto 1) de la parte resolutiva de la Resolución N° 200/2021 de la ODC y fijar el monto de la multa impuesta por infracción al art. 4 de la Ley 24.240, en la suma de pesos TREINTA MIL ($30.000).

IV. 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 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 por V. S.A. de A. P. F. D. a fs. 99/118, en consecuencia, modificar parcialmente

el punto 1) de la parte resolutiva de la Resolución N° 200/2021 de la ODC y fijar el monto de la multa impuesta por infracción al art. 4 de la Ley 24.240, en la suma de pesos TREINTA MIL ($30.000).

2) Costas de la Alzada por su orden. Regular los honorarios profesionales del Dr. J. M. I. en la suma equivalente a CUATRO (4) JUS, más el IVA si correspondiere.

3) Tener presente las reservas del caso Federal y Provincial de fs. 117.

4) Regístrese, notifíquese y devuélvase.

M. HORACIO PIS DIEZ
Juez de Cámara

VERONICA DANIELA ROBERT
Presidenta

MARIA MARTA NIETO
Jueza de Cámara

–

REGISTRADA BAJO EL N° DEL AÑO 2022
DEL LIBRO DE SENTENCIAS INTERLOCUTORIAS

VERONICA LUCIANA MINATI
Secretaria de Cámara