



Poder Judicial de la Nación

CAMARA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL- SALA IV
**5687/2020 ASATEJ SRL c/ DNDC s/DEFENSA DEL CONSUMIDOR - LEY
24240 - ART 45**

Buenos Aires, 10 de diciembre de 2020.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

1º) Que, mediante disposición 522/19, el Director Nacional de Defensa del Consumidor impuso a ASATEJ SRL una multa de pesos ciento cincuenta mil (**\$150.000**) por infracción al art. 46 de la ley 24.240, por incumplimiento del acuerdo suscrito con el denunciante. Asimismo, le impuso una sanción accesoria de publicación, de acuerdo con lo establecido en el art. 47 de la ley (fs. 49/53).

Para resolver como lo hizo, recordó que las actuaciones fueron iniciadas en virtud del reclamo N° 2231644 realizado en julio de 2017 por el Sr. Raúl Hernán Suárez ante el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC), quien manifestó que había adquirido un *paquete turístico a la ciudad de Puerto Madryn* a través del sitio web “almundo.com” y que el día de partida el vuelo fue cancelado debido a las condiciones climáticas, no pudiendo ubicarse en otro, por lo que solicitó el reintegro de todo el paquete, a lo que no accedió la empresa.

Relató que, como consecuencia de ello, el 15 de agosto de 2017 se arribó a un acuerdo conciliatorio ante el COPREC, en virtud del cual la empresa se comprometió a acreditar al reclamante 200 puntos Club Almundo, equivalentes a USD 200 para utilizar en todos los servicios dentro de los 10 días de firmado el acuerdo, y sujeto a su homologación, lo cual tuvo lugar el 18 de agosto de 2017.

Refirió que, el 11 de septiembre de 2017, el Sr. Suárez había denunciado el incumplimiento de dicho acuerdo y que, el 18 de septiembre de 2017, se intimó a la firma a acreditar las medidas adoptadas dentro del plazo de 5 días.

Finalmente, puntualizó que, el 20 de septiembre de 2017 la requerida informó que había cumplido con el acuerdo y adjuntó impresión de pantalla para acreditar lo expuesto.

En tal contexto, adujo que del análisis de la causa surgía con nitidez que la encartada había incumplido con lo pactado.

Por un lado, señaló que, la impresión de pantalla adjuntada al escrito de descargo careció de aptitud a los fines de probar lo indicado, ya que no permitía discernir qué era y/o a qué correspondía.



A su vez, señaló que, de acuerdo con la regla de la carga probatoria dinámica, la sumariada era quien tenía la obligación de aportar al proceso todos los elementos que se encontrasen en su poder y que desvirtuasen las alegaciones de los consumidores denunciante.

Por otro lado, 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.

Finalmente, para graduar la sanción tuvo en cuenta los montos fijados por la ley, la posición en el mercado de la infractora, el grado de intencionalidad de la sumariada en la comisión de la infracción, el perjuicio resultante de la misma, la cuantía del beneficio obtenido, 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.

2°) Que, contra dicha disposición, ASATEJ SRL interpuso y fundó recurso de apelación a fs. 64/72.

En síntesis, sostuvo que el medio de prueba que utilizó para acreditar el cumplimiento del acuerdo era el único que tenía a disposición, debido a que el programa en el cual se acreditaron los puntos objeto del acuerdo sólo puede ser consultado por el usuario con su nombre y contraseña. Por lo tanto, indicó que únicamente estaba a su alcance probar la transacción de los puntos mediante una impresión de pantalla de la orden de acreditación, como la que acompañó al formular el descargo.

En concordancia con lo expuesto, cuestionó la falta de consideración de la prueba por parte de la autoridad actuante, y que no se hubiera preguntado al consumidor si lo informado era cierto o no.

Por último, se agravió 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.





Poder Judicial de la Nación

CAMARA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL- SALA IV
**5687/2020 ASATEJ SRL c/ DNDC s/DEFENSA DEL CONSUMIDOR - LEY
24240 - ART 45**

3º) Que, a fs. 91/104, el Estado Nacional contestó el traslado de los agravios.

Finalmente, el día 1º de septiembre de 2020, se pronunció el señor Fiscal General sobre la competencia de este tribunal y la admisibilidad formal del recurso de apelación.

4º) Que, esta Sala resulta temporalmente competente para entender las actuaciones (art. 76 de la ley 29.993; y causa 50798/2014/CA1 “Fiat Auto Argentina SA c/DNCI s/Defensa del Consumidor -Ley 24.240-Art.45, sent. del 3/2/15) por lo que cabe ingresar, sin más, al análisis de las cuestiones planteadas.

5º) Que, 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 art. 46 de la ley 24.240, que establece: “*El incumplimiento de 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*”.

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. 3 y vta. —suscripto el 15 de agosto de 2017—, la empresa **se comprometió a acreditar en la cuenta del reclamante 200 puntos Club Almundo** (equivalentes a USD \$200) para ser utilizados en todos los servicios, dentro del plazo máximo de 10 días hábiles desde la firma del convenio; sin que se haya podido probar de manera fehaciente su cumplimiento.



En este sentido, mas allá de las genéricas manifestaciones de la recurrente, lo cierto es que de la impresión de pantalla de fs. 32 no se infiere cuál fue la cuenta de destino de la acreditación de puntos practicada el 18 de septiembre de 2017. Por lo demás, de acuerdo con aquel elemento de prueba, el reintegro de los créditos acordados se habría efectuado con posterioridad a la fecha de pactada; lo cual basta para desestimar el argumento defensivo.

6º) 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 y, por ello, su apreciación es objetiva y se configura por la simple omisión, que basta 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).

Por ello, cabe concluir que en el caso 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.

7º) 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 (cfr. esta Sala, causa “*Fate SAICI c/ DNCI s/ Defensa del Consumidor - Ley 24240 – Art. 4º*”, sent. del 8/5/14, y sus citas).

En ese contexto, teniendo en cuenta la naturaleza de la falta cometida, la posición en el mercado de la empresa sancionada, el informe de antecedentes glosado a fs. 39, y que la sanción guarda progresividad con las existentes al momento de dictarse la disposición cuestionada (en sentido concordante, esta Sala, “*Bremen motors SA c/ DNCI s/ lealtad comercial – ley 22.802- art. 22*”, sent. del 10/11/15, y Sala V, causa “*Cablevisión SA c/ DNCI Disp. 405/10 (Expte. S01114022/10)*”, sent. del 12/7/11), no se advierte que el monto de la multa en cuestión haya sido desproporcionado y arbitrario.

8º) Que, por todo lo expuesto, se rechaza el recurso y se confirma la disposición 522/19 en todos sus términos.





Poder Judicial de la Nación

CAMARA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL- SALA IV
**5687/2020 ASATEJ SRL c/ DNDC s/DEFENSA DEL CONSUMIDOR - LEY
24240 - ART 45**

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).

9º) 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. 91/104), corresponde **REGULAR** en la suma de **PESOS VEINTISEIS MIL SEISCIENTOS OCHOCIENTOS VEINTICUATRO (\$ 26.824)** —equivalentes a la cantidad de 7,64 U.M.A.— los honorarios del doctor Mariano Brian Salama, y en la suma de **PESOS DIEZ MIL SETECIENTOS CUARENTA Y TRES (\$ 10.743)** —equivalentes a la cantidad de 3,06 U.M.A.— los honorarios de la doctora Verónica Laura Treviño, quienes actuaron en el respectivo carácter de patrocinante y apoderada en la defensa de la parte demandada (arts. 16, 19, 20, 21, 29, 44, inc. a, 51, 58, inc. a, y ccdtes. de la ley 27.423; ac. CSJN 36/20; y art. 730, segunda 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 de los profesionales intervinientes frente al citado tributo.

Por ello, y de conformidad en lo pertinente con lo dictaminado por el Señor Fiscal General, **SE RESUELVE**: 1º) Rechazar el recurso de fs. 64/72 y confirmar la disposición apelada, con costas (art. 68 CPCCN); 2º) Regular los honorarios de la dirección letrada de la parte demandada en los términos y con los alcances del considerando 9º.

Regístrese, notifíquese a las partes y al Sr. Fiscal General —en este caso, a las direcciones de correo electrónico oficiales, atento a la restricción existente para la circulación del personal— y devuélvase.

MARCELO DANIEL DUFFY

JORGE EDUARDO MORAN

ROGELIO W. VINCENTI

Fecha de firma: 10/12/2020

Firmado por: MARCELO DANIEL DUFFY, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: JORGE EDUARDO MORAN, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: ROGELIO W VINCENTI, JUEZ DE CAMARA

5



#34634520#275988980#20201210000953622

Fecha de firma: 10/12/2020

Firmado por: MARCELO DANIEL DUFFY, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: JORGE EDUARDO MORAN, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: ROGELIO W VINCENTI, JUEZ DE CAMARA



#34634520#275988980#20201210000953622