

Buenos aires, 21 de octubre de 2013.-

VISTOS Y CONSIDERANDO:

I. Que, en lo que ahora interesa, mediante la disposición DNCI 162/2012, del 18 de junio de 2012, el Director Nacional de Comercio Interior impuso a SONY ARGENTINA S.A. una multa de pesos veinticinco mil (\$25.000) por infracción a los artículos 12 y 19 de la ley 24.240 y otra por el mismo monto por infracción al inc. a) del artículo 37 de la mencionada norma y al Anexo I de la resolución reglamentaria S.D.C. y D.C. 53/2003, incs. a), g) y e), modificada por la resolución S.C.T. 26/2003 (fs. 93/111).

Además, dispuso que se abone a la denunciante, Srta. María Victoria Velho, el equivalente en pesos a cinco (5) Canastas Básicas Total para el Hogar 3 que publica el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC), para el período en que se efectúe el pago, por el daño directo causado, conforme el artículo 40 bis de la ley 24.240.

Para así decidir, la autoridad administrativa consideró que la empresa no había cumplido con su deber de prestar un adecuado servicio de reparación en los términos de la garantía otorgada, respecto del LCD Sony Bravia de 32 pulgadas adquirido por la denunciante en el supermercado COTO, toda vez que este se encontraba dañado al momento de su desembalaje.

Por último, se le imputó a la firma sancionada infracciones referidas a cláusulas del instrumento denominado "CERTIFICADO DE GARANTÍA" por resultar abusivas, de manera que se ordenó su remoción de dicho documento y la notificación a los consumidores.

II. Que contra esa decisión, SONY ARGENTINA SA interpuso y fundó el recurso de apelación previsto en el artículo 45 de la ley 24.240 (confr. fs. 117/128). El Estado Nacional (Ministerio de Economía) contestó el traslado del recurso a fs. 236/247.

III.- Que, la recurrente sostiene la inexistencia de infracción argumentando que cumplió con su deber de proveer un servicio técnico adecuado, según lo previsto en los artículos 12 y 19 de la ley 24.240, en tanto un técnico de la firma ELECTROTEL SACIF (servicio técnico oficial de SONY ARGENTINA SA) fue enviado al domicilio de la Srta. Velho para comprobar el funcionamiento del televisor y constatar si presentaba golpes. Asimismo, sostiene que se vulneró su derecho de defensa en tanto la Dirección Nacional de Comercio Interior se basó al momento de dictar la disposición únicamente en los dichos de la denunciante, no haciendo lugar a la prueba ofrecida.

Además, se agravia por cuanto estima que, al entregar sus productos a sus clientes minoristas o mayoristas, como es el caso de COTO CICSA, SONY ARGENTINA SA pierde control sobre los mismos en cuanto a su conservación y transporte, por lo que no podría resultar responsable por hechos que ocurran con posterioridad a la tradición de los bienes.

Asimismo, la actora cuestiona la resolución de la autoridad administrativa por cuanto entiende que, por aplicación del artículo 1197 C.C., las convenciones contractuales rigen para las partes como si fuera la ley misma. En ese entendimiento, sostiene que hubo pleno y libre conocimiento de la Srta. Velho de las cláusulas cuestionadas del contrato de garantía, sin que se verifiquen vicios en su consentimiento, por lo que afirma la validez de dichas cláusulas.

Por último, la recurrente considera que la multa de la Dirección Nacional de Comercio Interior resulta desproporcionada por carecer de razonabilidad, así como también cuestiona la procedencia del resarcimiento del daño directo que se le impone.

IV. Que, corresponde advertir que el derecho del consumidor es un sistema global de normas, principios, instituciones e instrumentos de implementación que tiene por finalidad, por un lado, garantizar al consumidor una posición de equilibrio en sus relaciones con los empresarios y, por el otro, preservar la lealtad en las relaciones comerciales, de manera de evitar que se produzcan desvíos o captación potencial de clientela por medio de métodos contrarios a dicha lealtad.

Este sistema encuentra su fundamento en el principio general del derecho del consumidor y usuario consagrado en el artículo 42 de la Constitución Nacional, del que se deriva el derecho del consumidor a la debida información y su correlativo deber impuesto al proveedor.

V. Que el artículo 12 de la ley 24.240 establece: *"Los fabricantes, importadores y vendedores de las cosas mencionadas en el artículo anterior, deben asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos"*, a la vez que el artículo 19 prescribe: *"Quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos"*.

De lo expuesto surge la responsabilidad no sólo del que efectivamente vende el producto dañado, sino

también de los fabricantes e importadores, por lo que al ser la actora la fabricante oficial del producto que requiere reparación, no puede desligarse del cumplimiento de su obligación, siendo entonces también responsable al igual que la empresa vendedora.

Además, de los hechos expuestos se advierte que el televisor adquirido por el consumidor nunca fue reparado, sino que la empresa sancionada se limitó a enviar un técnico para constatar los daños denunciados. Por ello que no puede sostenerse que se haya asegurado en el caso el servicio técnico adecuado ni el suministro correcto de partes y repuestos que prescribe la norma citada.

Cabe aclarar también, que resulta irrelevante la circunstancia de que los daños producidos al televisor hayan sido o no producto de un siniestro sufrido por el vendedor o el denunciante, en tanto la norma no distingue la causal por la cual el consumidor deba acudir al servicio técnico, sino que establece la obligación conjunta de los fabricantes, importadores y vendedores de asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos.

VI. Que corresponde recordar también que “dichas infracciones son formales, y su verificación supone por sí la responsabilidad del infractor, sin que requiera la producción de un daño concreto sino simplemente “pura acción” u “omisión”; por ello su apreciación es objetiva y se configuran por la simple omisión que basta por sí para violar las normas” (Conf. Sala III, “Supermercados Norte c/DNCI-DISP 364/04” del 9/10/06).

En tal sentido, cabe precisar que no se requiere un daño concreto a los derechos de los consumidores, sino la posibilidad de su existencia y las normas legales imponen pautas y conductas objetivas, que deben ser respetadas, bajo apercibimiento de las sanciones previstas en la norma (conf. Sala V, “José Saponara y Hnos. c/Sec de Comercio”, del 25/06/97; y “Banco del Buen Ayre SA-RDI c/DNCI-DISP 618/05”, del 5/02/07).

VII. Que con respecto a las infracciones advertidas en el certificado de garantía, hay que destacar que los consumidores o usuarios sujetos a celebrar contratos con condiciones generales predispuestas se hallan protegidos por el régimen legal vigente, el que no sólo establece garantías en su favor sino que también impone obligaciones al predisponente, entre los cuales se encuentra el deber de información, correlato del derecho a la información del artículo 42 de la Constitución Nacional.

Su fundamento reside en la necesidad de suministrar al consumidor conocimientos de los cuales legítimamente carece, al efecto de permitirle efectuar una elección racional y fundada respecto del bien o servicio en relación al cual pretende contratar (confr. Sala III, “Banco Sudameris S.A. c/ DNCI -Disp 892/04 (Expte S01:0029783)”, sent. del 13/7/06). Así entendido, el deber de información deviene un instrumento de tutela del consentimiento, en tanto otorga al consumidor la posibilidad de reflexionar adecuadamente al momento de la celebración del negocio (confr. Sala II “TELE RED IMAGEN S.A. c/ DNCI -Disp 210/09 (Expte S01: 220707/03)”, sent. del 18/2/2010).

VIII. Que, en este sentido, con respecto a las cláusulas abusivas, el artículo 37, inc. a) de la ley 24.240 establece: *“Sin perjuicio de la validez del contrato, se tendrán por no convenidas: a) las cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños”. A su vez, los incisos pertinentes de la resolución S.C.T. Nº 26/2003, que modifica el Anexo I de la resolución reglamentaria S.D.C. y D.C. Nº 53/2003, indican que serán abusivas aquellas cláusulas que: “a) Confieran al proveedor el derecho exclusivo de interpretar el significado, alcance y cumplimiento de las cláusulas contractuales y de las prestaciones respectivas”; “e) Impongan al consumidor cualquier limitación en el ejercicio de acciones judiciales u otros recursos, o de cualquier manera condicionen el ejercicio de sus derechos, especialmente cuando: I. Se disponga que las acciones judiciales puedan entablarse en jurisdicción distinta del lugar del domicilio del consumidor al tiempo de la celebración del contrato, excepto cuando se disponga que la acción se entable en el lugar del domicilio real del consumidor al tiempo en que aquélla se inicie; II. Se limiten los medios de prueba, o se imponga la inversión de la carga probatoria al consumidor. III. Se limite la facultad de oponer excepciones, recusaciones u otros recursos”; y “g) Excluyan o limiten la responsabilidad del proveedor, por los daños causados al consumidor por el producto adquirido o el servicio prestado y/o respecto de cualquier resarcimiento o reembolso legalmente exigible”.*

De esta forma, el artículo 37 establece reglas generales de interpretación de cláusulas pre-contractuales o contractuales ineficaces o abusivas que deben tenerse por no convenidas, sin perjuicio de la validez del contrato, a la vez que prescribe que la interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable al consumidor. Por su parte, el artículo 38 de la ley 24.240 dispone que *“la autoridad de aplicación vigilará que los contratos de adhesión o similares, no contengan cláusulas de las previstas en el artículo anterior”, otorgándole la misma atribución respecto “de las cláusulas uniformes, generales o estandarizadas de los contratos hechos en formularios, reproducidos en serie y en general, cuando dichas cláusulas hayan sido redactadas unilateralmente por el proveedor de la cosa o servicio, sin que la contraparte tuviera posibilidades de discutir su contenido”.*

De conformidad con la disposición transcripta, la autoridad de aplicación tiene a su cargo vigilar que los contratos de adhesión o predispuestos que se oferten en el mercado no contengan cláusulas abusivas en virtud de lo dispuesto en el artículo 37, prerrogativa que debe ser ejercida con sujeción a determinadas restricciones.

En el caso, no se advierte que la Dirección Nacional de Comercio Interior se haya excedido en el ejercicio de sus facultades de control respecto de los contratos de adhesión. Asimismo, con relación al invocado principio de la

autonomía de la voluntad, si bien establece que las convenciones hechas en los contratos representan para las partes una regla a la que deben someterse como a la ley misma (artículo 1197 C.C.), lo cierto es que existen excepciones a dicho principio, una de las cuales son precisamente los contratos predeterminados, de adhesión o similares originados en relaciones de consumo en las que la Constitución Nacional ordena a las autoridades proveer a la protección de los intereses económicos y condiciones de trato equitativo y digno de los usuarios y consumidores. Por lo tanto, el Poder Judicial de la Nación recurrente no puede alegar en su favor la disposición del mencionado artículo del Código Civil para justificar su apartamiento del texto constitucional y de la ley 24.240, así como de sus disposiciones reglamentarias.

IX. Que, en cuanto a la queja esgrimida por la recurrente respecto al resarcimiento por daño directo otorgado por el organismo administrativo en favor del denunciante, en principio, resulta necesario destacar que por medio de la ley 26.361 se incorporó el artículo 40 bis que otorga la facultad a la autoridad de aplicación de disponer la reparación del daño al consumidor que se haya producido como consecuencia inmediata de la infracción.

Más precisamente, dicha norma establece respecto al daño directo que *“Es todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios.*

La autoridad de aplicación podrá determinar la existencia de daño directo al usuario o consumidor resultante de la infracción del proveedor o del prestador de servicios y obligar a éste a resarcirlo, hasta un valor máximo de CINCO (5) Canastas Básicas Total para el Hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC).

El acto administrativo de la autoridad de aplicación será apelable por el proveedor en los términos del artículo 45 de la presente ley, y, una vez firme, respecto del daño directo que determine constituirá título ejecutivo a favor del consumidor.

Las sumas que el proveedor pague al consumidor en concepto de daño directo determinado en sede administrativa serán deducibles de otras indemnizaciones que por el mismo concepto pudieren corresponderle a éste por acciones eventualmente incoadas en sede judicial”.

En tal inteligencia, teniendo en cuenta que la recurrente se limitó a sostener sus agravios en que el menoscabo producido en los bienes de la denunciante no le es atribuible, argumento que como se expuso antes no es atendible, cabe concluir que el organismo administrativo actuó conforme a derecho y dentro de sus facultades al fijar el resarcimiento por daño directo en favor de la denunciante sobre la base de los parámetros fijados por la normativa. Sin embargo, dada la demora de siete días de la denunciante para corroborar los daños en el televisor, y que no se advierten circunstancias que justifiquen la aplicación de un resarcimiento equivalente al máximo imponible según la mencionada disposición legal, corresponde reducir su valor a dos (2) Canastas Básicas Total para el Hogar 3.

X. Que, con respecto a la sanción aplicada, su determinación y graduación es resorte primario de la autoridad administrativa, principio que sólo cede ante una manifiesta arbitrariedad (Confr. Sala V, “Musso, Walter c/ Prefectura Naval Argentina” sentencia del 27/05/97).

En cuanto a la infracción que se le imputó a la actora referida a la falta de reparación del producto (artículos 12 y 19 de la ley 24.240), teniendo en cuenta la posición en el mercado de la empresa sancionada, las características del servicio, y demás circunstancias del caso, como la falta de certeza acerca del momento preciso en el que dichos daños se produjeron o sus causas, se evidencia un exceso de punición que se traduce en la desproporcionalidad entre el objeto y la finalidad del acto administrativo, lo que importa una violación al principio receptado por el artículo 7, inc. f) de la ley 19.549.

En función de lo expuesto, corresponde modificar parcialmente la disposición recurrida en cuanto al importe de la multa aplicada, la que se reduce a la suma de pesos diez mil (\$10.000).

Por otro lado, con relación a la multa impuesta por la existencia de cláusulas abusivas en el certificado de garantía, en tanto el monto no aparece desproporcionado en relación con la falta cometida no se advierte que ella resulte arbitraria, por lo que corresponde confirmarla.

Por todo lo expuesto

SE RESUELVE:

Modificar la disposición n° 162/2012 en los términos establecidos en los considerandos IX y X de la presente y, confirmarla en todo lo demás en cuanto fue motivo de agravios. Se deja constancia que el Dr. Marcelo Daniel Duffy no suscribe la presente por encontrarse en uso de licencia (art. 109 R.J.N.). Regístrese, notifíquese y devuélvase. Jorge Eduardo Morán - Rogelio W. Vincenti