



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Fuero Contencioso Administrativo y Tributario

1983-2023. 40 Años de Democracia

CÁMARA DE APELACIONES EN LO CATyRC - SALA III

INC SA CONTRA DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR SOBRE RECURSO
DIRECTO SOBRE RESOLUCIONES DE DEFENSA AL CONSUMIDOR

Número: EXP 172261/2021-0

CUIJ: EXP J-01-00172261-8/2021-0

Actuación Nro: 1142683/2023

En la Ciudad de Buenos Aires, se reúnen en acuerdo los jueces de la Sala III de la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo, Tributario y de Relaciones de Consumo para conocer en el recurso directo interpuesto por la parte actora en los autos “INC S.A. c/ Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor s/ Resoluciones de Defensa al Consumidor”, Expte 172261/2021-0, y habiéndose practicado el sorteo pertinente, resulta que debe observarse el siguiente orden: Dr. Horacio G. A. Corti, Dra. Gabriela Seijas y Dr. Hugo R. Zuleta. El tribunal resuelve plantear y votar la siguiente cuestión: ¿se ajusta a derecho la resolución recurrida?

A la cuestión planteada, el Dr. Horacio G. A. Corti dijo:

I. El 3 abril de 2021 se presentó una denuncia ante la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (en adelante, la Dirección) contra INC S.A. por falta de reintegro de las sumas correspondientes a una compra anulada (v. hoja n° 7 y 15 del expediente administrativo digitalizado). El consumidor afirmó que en octubre de 2020 adquirió unos auriculares en la página web de Carrefour y, cuando se presentó a retirarlos en la sucursal correspondiente, se le informó que el producto no había llegado. Procedió a anular la compra para realizar otra por un producto alternativo pero el dinero no le fue reintegrado. Por ello, realizó varios reclamos vía telefónica, presencial y por correo electrónico. Solicitó que se le devolviera el dinero debido con más los intereses que perciben las tarjetas de crédito. Habiéndose celebrado audiencia de conciliación, las partes no arribaron a una solución amistosa (v. hoja 20 del expediente digitalizado).

El 26 de abril de 2021 la Dirección dictó una medida para mejor proveer por la cual intimó en el plazo de 10 días hábiles a la denunciada a efectos de que acredite haber

procesado en tiempo y forma la devolución del importe correspondiente. De no haber procesado la devolución, la intimó a que informara los motivos y los justificara (v. hoja 38 del expte. digitalizado).

El 17 de mayo de 2021, sin que la empresa diera respuesta, la Dirección le imputó la presunta infracción al art. 19 LDC, haciéndosele saber que contaba con 10 días hábiles a contar desde su notificación para presentar descargo y ofrecer las pruebas que hicieran a su derecho (v. hojas 41/43).

El 31 de mayo de 2021, la empresa se presentó haciendo saber que el 9 de febrero de 2021 se había procedido a procesar la devolución de los montos debidos, lo cual acreditó con la correspondiente nota de crédito. De otra parte, ofreció sin reconocer hechos ni derecho y solamente a los fines conciliatorios una tarjeta de regalo (“gift card”) por la suma de \$2000 para ser utilizada en tiendas de la marca de la empresa (v. hojas 47/48). El consumidor rechazó la propuesta (v. hoja 68).

El 10 de junio de 2021 la Dirección dictó la DI-2021-2300-GCABA-DGDYPC por la cual, entre otras cosas, sancionó a la empresa denunciada con una multa de \$65.000 por haber incurrido en infracción del art. 19 LDC (v. hojas 76/80).

Para ello, entendió que el marco fáctico se encontraba acreditado, además de por el material documental aportado, por el reconocimiento de la sumariada. Entendió que una adecuada prestación del servicio de venta y posventa implicaba la obligación de efectuar en tiempo y forma el reembolso del dinero abonado o, en caso de que hubiera existido algún inconveniente para ello, brindar una respuesta a los reclamos efectuados a fin de dar una solución al problema.

Así sostuvo que “[e]n efecto, si bien la sumariada ha acreditado el haber efectuado el reembolso correspondiente (...), no puede ser pasado por alto que éste se concretó en forma notablemente tardía -en fecha 09/02/2021, es decir, cuatro meses después de haberse anulado la operación de compraventa por falta de stock del producto adquirido por el consumidor, luego de numerosos reclamos sin respuesta de su parte y, aún con posterioridad al inicio de las presentes actuaciones-, por lo que mal puede entenderse que el servicio postventa fuera brindado eficientemente”.



Para graduar la sanción, la Dirección tuvo presente que la obligación contenida en el artículo 19 de la ley 24.240 constituye uno de los pilares fundamentales sobre los que se cimenta el ordenamiento legal, y que la empresa es reincidente.

II. El 30 de junio de 2021 (v. hojas 92/97), la empresa interpuso y fundó recurso directo contra la Disposición en cuestión.

En síntesis, se agravia de la valoración de los antecedentes realizada por la Dirección.

1. Señaló que aquella interpretó que la actora demoró el reintegro al denunciante y recién lo hizo efectivo una vez iniciadas las actuaciones administrativas.

Sin embargo, ello no sería correcto según su punto de vista ya que la denuncia se presentó un 3 de febrero de 2021 y la notificación a la empresa fue realizada el 22 de marzo del mismo año, mientras que la nota de crédito data del 9 de febrero.

2. Luego, criticó que la Dirección se haya enfocado en la demora en acreditar en aquella sede el reintegro y utilizar ello como argumento de incumplimiento, cuando el mismo denunciante ya lo sabía al haber recibido el dinero en cuestión.

3. Sostuvo que, si bien se encuentra acreditado que se demoró en el cumplimiento de su obligación, también estaría acreditado la conducta diligente posterior a la notificación del reclamo, realizando propuestas conciliatorias.

Finalmente dijo que “[n]o incumplió con esa norma, antes bien, la cumplió e intentó obtener una subsanación integral”.

III. En la actuación n° 3247221/2022 contestó agravios el GCBA a cuyo escrito cabe remitir por razones de brevedad. En la actuación n° 3248732/2022 se declaró la cuestión como de puro derecho. Luego de ello, y habiendo dictaminado el Sr. Fiscal ante

esta Cámara (v. actuación n° 589033/2023) se elevaron los autos al acuerdo, previo sorteo (v. actuación n° 590304/2023).

IV. Antes de ingresar en el análisis de la cuestión bajo examen, creo oportuno recordar, según se ha señalado reiteradamente, que este Tribunal no se encuentra obligado a seguir a los apelantes en todas y cada una de las cuestiones propuestas a consideración de la alzada, sino tan sólo en aquellas que son conducentes y esenciales para decidir el caso y bastan para sustentar un pronunciamiento válido (CSJN, Fallos: 248:385; 272:225; 297:333; 300:1193; 302:235, entre muchos otros).

V. El art. 19 de la ley 24.240 prevé que “[q]uienes 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.”

La Dirección entendió que la falta de devolución del dinero en tiempo oportuno importó un incumplimiento en la prestación del servicio de post-venta de la recurrente, mientras que esta no cuestionó el encuadre jurídico realizado por el organismo sancionador.

1. En cuanto al primero de los argumentos traídos por la empresa, cabe indicar que, si bien le asiste razón en cuanto a que la devolución no se realizó con motivo del inicio de las actuaciones administrativas (toda vez que tomó conocimiento de su existencia más de un mes después, con la notificación) lo cierto es que la Dirección no otorgó al asunto el peso que le da la actora. En ese sentido, el foco del análisis de la administración estuvo puesto en la demora en la realización de la devolución, más allá de las circunstancias que hayan acelerado o motivado esa conducta.

2. Tampoco es suficiente el argumento relativo a que el denunciante ya había tomado conocimiento de la devolución del dinero, pues, insisto, el principal argumento es la demora en cumplimiento, teniendo en cuenta la cantidad sustancial de tiempo que pasó entre la anulación de la compra y la devolución de los valores.

3. Finalmente, arguye que más allá de la demora en el cumplimiento, su actitud fue diligente, pues acercó propuestas conciliatorias. La Real Academia Española define diligente como el adjetivo (calidad) de lo que es “pronto, presto, ligero en el obrar” (<https://dle.rae.es/diligente>). Justamente la demora en el cumplimiento del reintegro, que



la recurrente afirma encontrarse acreditada, indica la falta de prontitud, presteza y ligereza en el obrar de la empresa. Fue precisamente ello lo que dio lugar a que el consumidor iniciara un procedimiento administrativo para reclamar por el cumplimiento de sus derechos. Difícilmente haya podido, la actora, haber cumplido de forma diligente con la obligación de devolver dinero 4 meses después de que la operación fuera anulada.

Creo importante recordar que, el legislador, al sancionar la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor (LDC), diseñó un sistema protectorio del consumidor que excede dicha norma legal y que se ha denominado por un vasto sector de la doctrina como “Estatuto del Consumidor” y que se integra no solo con la LDC y sus normas reglamentarias sino también con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo.

En casos como el de autos, lo que se busca proteger no es otra cosa más que los derechos de los consumidores; siendo –en el particular- el derecho a la protección de los intereses económicos, el bien jurídico protegido. Este derecho forma parte de aquellos específicamente protegidos en el art. 42 de la Constitución Nacional, cuando prevé que los consumidores tendrán derecho a la protección “de sus intereses económicos” y art. 46 de la CCABA (protección del “patrimonio de los consumidores”).

VI. Por ello, corresponde rechazar el recurso de apelación interpuesto, con costas (art. 64 CCAyT).

VII. De conformidad con lo dispuesto en los artículos 1º, 15, 16, 17, 29, inciso a, y 60 de la Ley N° 5134, considerando la calidad y extensión de la labor profesional desplegada en una de las tres etapas del proceso, así como el resultado obtenido, propicio que se regulen los honorarios de la Dra. Ana C. Pirra, en su calidad de apoderada, en la suma de treinta y seis mil cien pesos (\$ 36.100) y del Dr. Pablo Martín Casaubon, en su

calidad de letrado patrocinante, en la suma de setenta y dos mil cuatrocientos veinte pesos (\$72.420).

VIII. De acuerdo con lo hasta aquí expuesto, propongo al acuerdo: I. Rechazar el recurso interpuesto por INC S.A. y, en consecuencia, confirmar la DI-2021-2300-GCABA-DGDYPC en todo lo que fue materia de agravios; II. Imponer las costas a la recurrente vencida (art. 64 CCAyT), III. Regular los honorarios de los letrados de la parte demandada de acuerdo con lo establecido en el punto VII de mi voto.

A la cuestión planteada, la Dra. Gabriela Seijas dijo:

Adhiero al voto de Horacio G. A Corti.

En cuanto a los honorarios estimo que, cuando atendiendo exclusivamente a los porcentajes previstos en la ley, los valores resultan exorbitantes o desproporcionados con la entidad de la labor a remunerar, corresponde practicar regulaciones conforme a la importancia, mérito, novedad, complejidad, eficacia y demás pautas legales establecidas para ponderar las tareas cumplidas sin sujeción a los mínimos establecidos en la ley arancelaria, de manera de arribar a una solución mesurada y acorde con las circunstancias particulares de cada expediente.

Teniendo en cuenta el monto del proceso y la importancia de las tareas cumplidas por la representación letrada del GCBA, la aplicación de los mínimos fijados en la Ley 5134 (v. art. 60 y art. 2º de la Res. Pres. CMCBA 409/23, del 21/04/23) arrojaría resultados desproporcionados. En consecuencia, considerando los parámetros de valoración establecidos en la norma y la tarea desarrollada en la etapa cumplida, coincido con los montos propuestos por mi colega.

En este sentido dejo expresado mi voto.

En mérito a las consideraciones expuestas, **SE RESUELVE:** I. Rechazar el recurso interpuesto por INC S.A. y, en consecuencia, confirmar la DI-2021-2300-GCABA-DGDYPC en todo lo que fue materia de agravios; II. Imponer las costas a la



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Fuero Contencioso Administrativo y Tributario

1983-2023. 40 Años de Democracia

CÁMARA DE APELACIONES EN LO CATyRC - SALA III

**INC SA CONTRA DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR SOBRE RECURSO
DIRECTO SOBRE RESOLUCIONES DE DEFENSA AL CONSUMIDOR**

Número: EXP 172261/2021-0

CUIJ: EXP J-01-00172261-8/2021-0

Actuación Nro: 1142683/2023

recurrente vencida (art. 64 CCAyT), **III.** Regular los honorarios de los letrados de la parte demandada de acuerdo con lo establecido en el punto VII del voto del Dr. Corti.

Se deja constancia de que el Dr. Hugo Zuleta no suscribe la presente por hallarse en uso de licencia.

Notifíquese a las partes y al fiscal. Oportunamente devuélvase.



Poder Judicial
Ciudad de Buenos Aires