



Lanús, 12 JUN 2019

RESOLUCIÓN N° 0442

VISTO:

La CONSTITUCIÓN NACIONAL, la CONSTITUCIÓN DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES, la Ley N° 24.240, la Ley N° 13.133 de la Provincia de Buenos Aires, la Ordenanza N° 10.318, el Decreto N° 2393, de fecha 24 de noviembre de 2009, el Expediente N°4060-951-A-2018, y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con la denuncia realizada el día 11 de septiembre de 2018, por la Sra. ARZANI, Silvia Nora, DNI 10.891.926, en adelante la reclamante, contra la firma PRISMA MEDIOS DE PAGOS S.A. – antes Visa Argentina S.A.-, CUIT N° 30-59891004-5, con domicilio constituido en la calle Lavardén N° 247 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en adelante la reclamada.

Que según surge de la descripción del reclamo a fs. 1 vta. la reclamante manifiesta que desde el mes de abril de 2017 reclamó a Visa por consumos en dólares que no realizó, que pese a haber efectuado reclamos por varios medios, que visa indicó, no ha recibido contestación alguna. Lo último que intentó fue acercarse a la sucursal del Banco Provincia de Lomas de Zamora donde le indicaron presentara denuncia ante Defensa del Consumidor.

La reclamante expresa en sus pretensiones solicitando el reintegro de los gastos facturados en dólares y pagados que figuran en los reclamos.

Que la Dirección de Defensa del Usuario y del Consumidor resolvió hacer lugar al reclamo por encuadrarse prima facie en los preceptos establecidos en la Ley Nacional N° 24.240 y en la Ley Provincial N° 13.133; formándose expediente en el Departamento de Mesa General de Entradas y Archivos.

Que en cumplimiento de lo previsto en el art. 46 de la Ley Provincial N° 13.133 el Departamento de Atención al Público fija las audiencias previstas.

Que la reclamada no compareció a los actos conciliatorios debidamente notificados, sino que se presentó por escrito, incurriendo de este modo en infracción formal por ausencia injustificada. Cabe destacar que el art. 48 de la Ley Provincial N° 13.133 en su texto reza "La incomparecencia injustificada a la audiencia de conciliación y/o el incumplimiento de los acuerdos homologados, se considera violación de la Ley 24.240 y de esta Ley ...", como se puede apreciar utiliza la palabra incomparecencia, el Diccionario de la Real Academia Española da como definición al término en cuestión la siguiente: "Falta de asistencia a un acto o lugar en que se debe estar presente", de lo expuesto se desprende y se puede inferir que la reclamada presentó respuesta a hechos y planteos anteriores, pero no cumplió con la obligación de asistencia en forma presencial a las audiencias fijadas, y como oportunamente se



expresara, debidamente notificadas. Lo expuesto conlleva a entender que se ha configurado la infracción del artículo ut supra mencionado en reiteradas oportunidades en el marco del presente trámite. Y para mayor abundamiento, en ningún sitio el texto de la norma 13.133 exime a las partes de la comparecencia por la presentación escrita.

Que la Dirección de Defensa del Usuario y Consumidor no puede emitir opinión respecto de los hechos relatados por la parte reclamante, no obstante de la evaluación de las actuaciones a la vista se observa que PRISMA MEDIOS DE PAGOS S.A. – antes Visa Argentina S.A.- habría incurrido en infracciones a la normativa vigente en la materia.

Que de acuerdo a lo establecido en el art. 45 de la Ley Nacional N° 24.240 y 47 de la Ley Provincial N° 13.133 la Dirección interviniente procede a labrar acta de imputación obrante a fs. 44/47, por infracción a los siguientes artículos:

- ARTICULO 8° bis Ley Nacional N° 24.240: Trato digno. Prácticas abusivas. “Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. No podrán ejercer sobre los consumidores extranjeros diferenciación alguna sobre precios, calidades técnicas

o comerciales o cualquier otro aspecto relevante sobre los bienes y servicios que comercialice. Cualquier excepción a lo señalado deberá ser autorizada por la autoridad de aplicación en razones de interés general debidamente fundadas. En los reclamos extrajudiciales de deudas, deberán abstenerse de utilizar cualquier medio que le otorgue la apariencia de reclamo judicial. Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el artículo 52 bis de la presente norma, sin perjuicio de otros resarcimientos que correspondieren al consumidor, siendo ambas penalidades extensivas solidariamente a quien actuare en nombre del proveedor.” (*Artículo incorporado por art. 6° de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008*)

La doctrina sostiene que: “... El artículo 42 de la Carta Magna al utilizar la expresión “trato equitativo y digno”, se refiere a un aspecto social o externo, es decir al honor y el respeto que se le debe a la persona. Los conceptos de dignidad, no discriminación e igualdad forman el núcleo de nuestro sistema constitucional en el artículo 16.

En palabras de Lorenzetti, la regla de justicia es que debe tratarse a los iguales de modo igual y a los desiguales de modo desigual (JA, 1995- IV, 384).

Lowenrosen señala que al respecto de la configuración del daño moral en los contratos de consumo, tanto la doctrina como la jurisprudencia, han enumerado distintas situaciones de las que surge afección moral, entre las cuales podemos citar las siguientes:

- Es objeto de atención deficiente o irrespetuosa por dependientes del proveedor o por éste mismo;
- Debe esperar mucho tiempo para ser atendido;
- No se le solucionan sus reclamos y quejas, o se difieren, o cuando al presentarla es objeto de burla,
- Es tratado como un delincuente cuando se activa alguna alarma en el local comercial donde se realiza la relación de consumo;
- El local donde se desarrolla la relación de consumo se encuentra en condiciones antihigiénicas;
- Se difunden fotos sin su autorización, etc. (Lowenrosen, Flavio I, “La dignidad, derecho constitucional de los usuarios y consumidores.-www.eldial.com.ar)



En cualquiera de estos supuestos, estamos ante la presencia de la vulneración al trato digno consagrado por nuestra Carta Magna y dicha vulneración genera la obligación de reparar el daño moral.

En el caso, "Cuello Fernando José c/Telecom – Personal S.A. s/Daños y Perjuicios" del Juzgado de Primera Instancia 24 Nominación en lo Civil y Comercial de Córdoba de fecha 29 de mayo de 2005, se sanciona a la prestadora del servicio a causa del comportamiento de una de sus empleadas que agrede con su trato irrespetuoso al cliente, sometiéndolo a pasar por una situación desagradable en ocasión de concurrir a una oficina comercial de la empresa para realizar un trámite ordinario.

El magistrado al sentenciar señala que lo condenable es el "trato irrespetuoso", "la falta de trato digno y equitativo", descartando la posibilidad de incumplimiento contractual o daño material atento al hecho de que al momento de la demanda el servicio solicitado por el Sr. FC estaba en vigencia. ..." El daño moral contractual y la defensa del consumidor. Autor: Ritto, Graciela B. - Publicado en: Revista Doctrina Judicial 21/12/2011, 1 - <http://www.protectora.org.ar/educacion-al-consumidor/el-dano-moral-contractual-y-la-defensa-del-consumidor/20677/>

"Cuando hablamos de trato digno nos referimos al derecho "Que tiene todo hombre a ser considerado como un fin en sí mismo" o también como "el derecho que tiene todo hombre a ser respetado como tal, es decir como ser humano con todos los atributos de su humanidad".

El art. 42 de la Carta Magna al utilizar la expresión "trato equitativo y digno", se refiere a un aspecto social o externo, es decir al honor y el respeto que se le debe a la persona. La dignidad es un principio elemental y de carácter supraestatal. Santos Briz sostiene que "el derecho a la contratación, como el derecho privado en general, se basa en la dignidad y en la libertad de desenvolvimiento de la personalidad del individuo, lo cual no puede darse sin el reconocimiento de los derechos y libertades fundamentales."

Es indudable que la ley 24.240 no incluye todas las posibilidades de protección a los consumidores, pero al referirnos al tema de la dignidad en materia del derecho del consumidor, debemos reconocer que como principio superior el respeto a la dignidad aparece iluminando todo el cuerpo legal y en toda la relación de consumo." Título: La obligación de un trato equitativo y digno al consumidor – Autor: PROTECTORA –Asociación Defensa al Consumidor. <http://www.protectora.org.ar/atte-al-cliente-trato-digno/la-obligacion-de-un-trato-equitativo-y-digno/842/>

- Art. 48 Ley Provincial N° 13.133: "La incomparecencia injustificada a la audiencia de conciliación y/o el incumplimiento de los acuerdos homologados, se considera violación de la Ley 24.240 y de esta Ley.

El infractor será pasible de las sanciones establecidas en la presente, sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hubieran acordado”.

Tiene dicho la doctrina que “Resulta oportuno distinguir que dentro del proceso podrá haber dos tipos de imputaciones: una por el fondo, en la cual la parte dispositiva dirá cuáles son los artículos presuntamente infringidos; y otra imputación formal, en la jerga conocida como “imputación por el 48º”, en la cual se imputa al presunto infractor por incumplir con su deber de asistencia al acto conciliatorio y no haber justificado dicha inasistencia. ... El art. 50º...es fundamental a los efectos de hacer valer los derechos del demandado toda vez, que el auto de imputación, lejos de “criminalizar” al presunto del infractor, tiene por verdadero cometido garantizar el debido proceso y la garantía constitucional de defensa en sede administrativa, otorgando una vez más la posibilidad de efectuar su descargo, ofrecer prueba y también proponer fórmulas conciliatorias, ya que aunque verse sobre el fondo, implica una resolución final sobre el mismo.” TITULO: “El auto de imputación, la resolución final y el acto administrativo en el ámbito de la Ley 13.133” – AUTOR: Jonathan R. Pita - https://www.eldial.com/nuevo/lite-tcd-detalle.asp?id=6131&base=50&id_publicar=&fecha_publicar=02/03/2012&indice=doctrina&suple=Consumidor.

En la Jurisprudencia se ha dicho que: “Por su parte, el art. 48 prevé que “... La incomparecencia injustificada a la audiencia de conciliación y/o el incumplimiento de los acuerdos homologados, se considera violación de la Ley 24.240 y de esta Ley. El infractor será pasible de las sanciones establecidas en la presente, sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hubieran acordado...”. Cabe mencionar -finalmente- que en el marco normativo vigente, compete a los municipios la obligación de fijar y celebrar las audiencias de conciliación entre el denunciante y la empresa denunciada y elevar las actuaciones al organismo municipal de aplicación en el caso que fracase la conciliación o para su homologación (v. art. 81 de la ley 13.133).

A partir de lo anterior, bien vale también recordar que el art. 48 de la ley 13.133 encuentra parangón con lo establecido en el régimen de procedimiento provincial vigente (decreto ley 7647/70, cuya redacción es análoga a la prevista en la Ordenanza General N° 267/80) en tanto contempla que la autoridad administrativa a la que correspondiera la dirección de las actuaciones, adoptará la medidas necesarias para la celeridad, economía y eficacia del trámite (v. art. 7º), que será responsable de su tramitación y adoptará las medidas oportunas para que no sufran retraso (art. 50); velará también por el decoro y buen orden de las actuaciones,



pudiendo al efecto aplicar sanciones a los interesados intervinientes por las faltas que cometieren, ya sea obstruyendo el curso de las mismas o contra la dignidad y respeto de la Administración, o por falta de lealtad a probidad en la tramitación de los asuntos (v. art. 8°).

3. Efectuada la breve reseña normativa que antecede, debo adelantar que no comparto la lógica seguida por el sentenciante de grado en cuanto consideró que no se habrían acreditado los extremos legalmente previstos para sancionar a la firma por su incomparecencia injustificada a la audiencia de conciliación fijada en los términos del art. 48 de la ley 13.133.

Razonar del modo propuesto por el a quo importaría soslayar completamente uno de los pasos procedimentales expresamente consagrados por la normativa aplicable en la materia, distorsionando el mecanismo especialmente diseñado por el legislador provincial para la solución de conflictos en el ámbito administrativo. Es que, dentro del esquema consagrado para la tutela de los derechos de la parte más vulnerable en las relaciones de consumo, la instancia conciliatoria adquiere una relevancia tal que si fracasa por la incomparecencia injustificada del proveedor al acto conciliatorio, la norma consagra una imputación expresa por violación a la normativa de forma -distinta de la imputación que pudiera llegar a formularse por el fondo del asunto- que bien puede resultar merecedora de sanción en los términos allí previstos.

Siendo ello así, mal podría convalidarse la postura puesta de manifiesto por el magistrado acerca de la necesidad de resolver las presuntas infracciones cometidas en forma conjunta -esto es; tanto la referida a la falta principal como la correspondiente a la infracción consistente en la incomparecencia a la audiencia- cuando, con ese proceder, no sólo se estaría vaciando de contenido a las normas en juego sino que -además- se estaría privando al consumidor de la posibilidad de beneficiarse con la inmediatez, oralidad y simplicidad características de la etapa conciliatoria.

Es que, como bien alega el Municipio en su memorial, la norma aquí analizada constituye la herramienta principal para constreñir a los proveedores a comparecer al procedimiento, simplificándose -con ello su tramitación y posibilitando el arribo a un acuerdo conciliatorio con el damnificado, entendida dicha posibilidad como la principal alternativa con que cuenta el consumidor o usuario para obtener la satisfacción a su reclamo en sede administrativa.

Además, a tenor de lo expresamente previsto en la norma bajo análisis, la comparecencia de las partes a la audiencia de conciliación es un paso necesario en la tramitación administrativa, más allá de su éxito o fracaso. Adviértase en tal sentido que -como antes se anticipara- la norma identifica como actos que concluyen la tramitación ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor (O.M.I.C.) y habilitan la remisión de las actuaciones al organismo de aplicación

municipal, el fracaso de la conciliación o la elevación para homologar lo allí acordado (v. art. 81 de la ley 13.133).

En ello acierta el Municipio en su crítica al postular -en otros términos- que la audiencia de conciliación -prevista por el art. 48 de la ley 13.133 es de carácter obligatorio y constituye una herramienta esencial del procedimiento que permite constreñir al proveedor a comparecer al procedimiento en el entendimiento que dicha oportunidad es la única que podría posibilitar la satisfacción del reclamo del consumidor o usuario; ello amén de reconocer que su implementación en el procedimiento redundaría en la reducción de los plazos referidos a los traslados de las propuestas y contrapropuestas, disminuyendo los tiempos de resolución de conflictos y los costos operativos y que, la inasistencia injustificada al mentado acto procedimental constituye una falta autónoma, que da origen a la sustanciación de un procedimiento independiente del principal que le diera origen, con la consiguiente resolución sancionatoria independiente de aquel.

Mal no viene recordar aquí que la tutela del consumidor o usuario se alza como una directriz de nuestro ordenamiento jurídico (argto. arts. 42 de la Constitución Nacional y 38 de la Carta local; Ley 24.240, modificada por la Ley 26.361), lo que conlleva no solo al reconocimiento de su especial protección, sino también a la exigencia de que los procedimientos efectivicen la defensa de sus derechos, otorgando -en caso de duda- preeminencia al régimen tuitivo (argto. art. 3, Ley 24.240)." causa C-7713-NE1 "TELECOM PERSONAL S.A. c. MUNICIPALIDAD DE NECOCHEA s. PROCESO SUMARIO DE ILIGITIMIDAD" – JURISPRUDENCIA Infracción a la ley de defensa del consumidor. Empresa de telefonía celular. Imposición de multa. Proporcionalidad. Razonabilidad. Incomparecencia a la audiencia de conciliación. Competencia de las Provincias. Competencia de los Municipios –

PUBLICACIÓN: <https://www.erreius.com/Jurisprudencia/documento/20180502103601871>

Que, mediante carta documento N°954393296 obrante a fs. 48/49 se notificó a la reclamada la parte dispositiva del auto de imputación, otorgándole los plazos de ley para presentar descargo y ofrecer pruebas que hagan a su derecho, quedando notificado de forma fehaciente el día 25/04/2019.-

Que la reclamada ha presentado nota con fecha 08/05/19, por lo que la exposición resulta extemporánea. Ya que el plazo ha expirado el 07/05/2019, más allá de la presentación fuera del plazo legal, en la misma se aviene a dar respuesta a la cédula de notificación, expresando que vienen



a comparecer por escrito a fin de brindar información al reclamo del consumidor, en otro ítem viene a poner en conocimiento su actividad, continúa su nota reiterando la respuesta enviada con fecha 07/02, y por último solicita el desistimiento de la denuncia y archivo de las presentes actuaciones.

Cabe destacar y puntualizar que la reclamada nada ha contestado a la imputación que se le ha cursado, en ningún momento realizó descargo respecto de los artículos infraccionados, ni aportó prueba alguna que haga a su derecho. La reclamada presentó un escrito cuyo formato obedece a una nota. Es oportuno aclarar que desde el planteo de la denuncia se han cursado las notificaciones correspondientes con la que se ha trasladado la documentación que hacen al reclamo.

Que como más arriba se expresara, la reclamada si bien realizó presentación en tiempo y forma, no ha brindado justificación ni respuesta a las normas infraccionadas, simplemente se limitó a incluir en su presentación ítem que en nada se relacionan con dar respuesta al auto de imputación cursado.

Que por lo expuesto corresponde tener por acreditada las infracciones a los artículos 8 bis de la Ley Nacional N° 24.240 y 48 de la Ley Provincial N° 13.133 y sancionar con arreglo a lo establecido en la Ley Nacional N° 24.240 y los artículos 79 y 80 de la Ley Provincial N° 13.133 "*Código de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios*".

Que a los efectos de la graduación de la pena, la misma, se establece conforme los Artículos 49 de la Ley Nacional N° 24.240 y 77 de la Ley Provincial N° 13.133.

Que el suscripto se encuentra facultado para el dictado de la presente medida en virtud de lo establecido por el Art. 1° del Decreto N° 2393, de fecha 24 de noviembre de 2009.

POR ELLO:

EL SECRETARIO DE GOBIERNO

RESUELVE:

ARTICULO 1°: Impóngase, a PRISMA MEDIOS DE PAGO S.A., C.U.I.T. N° 30-59891004-5, con domicilio constituido en la calle Lavardén N° 247 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, una multa de PESOS DIEZ MIL (\$ 10.000), por infracción a los arts. 8 bis Ley Nacional N° 24.240 y 48 de la Ley Provincial N° 13.133, en función de lo dispuesto en el art. 73 inc. b y art. 77 inc. b, e, f, h de la Ley Provincial N° 13.133.

ARTICULO 2°: La multa impuesta deberá abonarse en el plazo de DIEZ (10) días hábiles de notificada la presente, conforme el art. 63 de la Ley Provincial N° 13.133, en las cajas de la Tesorería General del Municipio de Lanús, ubicadas en el Centro de Atención Vecinal, sito en Av. Hipólito Yrigoyen N° 3879 de la ciudad y partido de Lanús, en el horario de 8:00 a 12:30; debiendo previamente solicitar el



correspondiente cupón de pago ante la Dirección de Defensa del Usuario y el Consumidor, ubicada en el primer piso del mismo domicilio.

ARTÍCULO 3º: Una vez abonado el importe de la multa se deberá acreditar el cumplimiento de lo ordenado en el art. 1º de la presente resolución, adjuntando copia del comprobante de pago al expediente N° 4060-951-2018. En caso contrario, vencido el plazo de ley, se remitirán las actuaciones para su ejecución por vía de apremio.

ARTICULO 4º: La infractora mencionada deberá publicar la parte dispositiva de la presente a su costa en el diario nacional de mayor circulación, dentro del plazo de DIEZ (10) días hábiles, de acuerdo a lo establecido en el artículo 47º in fine de la Ley Nacional N° 24.240 y artículo 76º de la Ley Provincial N° 13.133.

ARTÍCULO 5º: La presente será refrendada por el Sr. Director de Defensa del Usuario y el Consumidor de la Municipalidad de Lanús, Sr. Ariel Voiro.

ARTICULO 6º: Dese a registro oficial de Resoluciones y Boletín Municipal, notifíquese a quien corresponda.

SR. ARIEL A. VOIRO
DIRECTOR DE DEFENSA DEL
USUARIO Y EL CONSUMIDOR



DR. RICARDO O. BUSACCA
SECRETARIO DE GOBIERNO

