DIRECCIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Resolución Nº 201

MENDOZA, 31 DE MAYO DE 2022

VISTO:

El expediente EX-2018-04536886-GDEMZA-MESAYAS#MGTYJ caratulado “Pizarro Marina Mafalda C/ ATE”, en el cual obran las actuaciones sumariales contra la firma “ASOCIACION TRABAJADORES DEL ESTADO”, CUIT 30-53001357-6, con nombre de fantasía “ATE”, y domicilio en calle Belgrano Nº 1358, Ciudad (5500), Mendoza, y;

CONSIDERANDO:

Que a orden nº 2, según documento electrónico (en adelante D.E.) IF-2018-0456959-GDEMZA-MESAYAS#MGTYJ, rola denuncia interpuesta ante la Oficina Municipal de Defensa del Consumidor del Departamento de Tunuyán, por la Sra. Pizarro Marina Mafalda, DNI Nº 12.351.945, con domicilio real declarado en Barrio Arroyo Claro Manzana D, Casa 1, calle Neuquén n° 514, Tunuyán, Mendoza, contra la firma “ASOCIACION TRABAJADORES DEL ESTADO”, CUIT 30-53001357-6, en razón de haber solicitado la baja al gremio ATE en año 2005 aproximadamente y al día de la fecha desde el año 2012 se le continua descontando en su bono de sueldo, sin que haya pedido la reincorporación o haya firmado algún documento que autorice dicho descuento – 7003 ATE cuota afili (520)-. La Sra. Pizarro acompaña junto a la denuncia, documentación probatoria de sus dichos.

Que la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Tunuyán dispone dar traslado de la denuncia a la firma “ASOCIACION TRABAJADORES DEL ESTADO”, CUIT 30-53001357-6, a fin de que tome conocimiento del reclamo y presente propuesta conciliatoria.

Que la firma denunciada presenta descargo en donde señala que “…en el día de la fecha me dirijo a Ud. para informarle que he tomado conocimiento del pedido de baja, de la Sra. Mariana Mafalda Pizarro, DNI 12.351.945. La cual ya se dio baja del sistema de nuestro sindicato, por lo que a partir del sueldo, de acuerdo a los tiempos de cierre del sistema de gobierno…”.

Que se dispone correr traslado de lo ofrecido por la firma denunciada a la Sra. Pizarro, quien manifiesta aceptar la propuesta que consiste en “la baja del sistema”, y ratifica que solicita “…la devolución del monto total de todas las cuotas debitadas desde Enero 2016 hasta la fecha de la baja…”.

Que considerando que la firma denunciada no efectuó el reintegro de los débitos realizados por bono de sueldo, se da por finalizada y fracasada la etapa conciliatoria, remitiéndose las actuaciones a la Dirección de Defensa del Consumidor de la Provincia de Mendoza.

Que a orden nº 5, conforme D.E. PV-2019-04999866-GDEMZASDLEG#MGTYJ, se dispone la apertura de sumario contra la firma “ASOCIACION TRABAJADORES DEL ESTADO”, CUIT 30-53001357-6, por presunta violación al artículo 19° de la Ley N° 24240, "debido a que existió una deficiente prestación del servicio ofrecido atento a que habiendo solicitado la baja formal del servicio hace muchos años, pero desde 2016 comenzaron nuevamente a descontarle por el servicio que no solicitó y, si bien se ha realizado la baja definitiva del mismo, no se han devuelto

los montos descontados desde 2016 a junio de 2018." Siendo fehacientemente notificada en fecha 2 de octubre de 2019, según constancia de orden nº 8, mediante D.E. IF-2019-05428828-GDEMZA-NOTIF#MGTYJ.

Que no obra en autos descargo alguno de la sumariada, estando fehacientemente notificada de la apertura de sumario, existiendo solamente un escrito solicitando nuevamente el traslado de la presente denuncia. En virtud de ello ésta Dirección da traslado de la denuncia, sin que a la fecha se haya expedido sobe la pretensión de la denunciante o haya esgrimido defensa alguna a la imputación realizada, como así tampoco la sumariada presenta pruebas que permitan verificar que efectivamente dio cumplimiento a la solicitud de la Sra. Pizarro, configurándose claramente un servicio defectuoso.

Que la firma sumariada no puede desconocer las obligaciones asumidas y debe actuar en consecuencia con la confianza generada en virtud de la apariencia ya que ello tiende a la estabilidad, a la armonía de las relaciones y por sobre todo reafirma la buena fe, principio básico de todo vínculo jurídico.

Que el artículo 19º de la Ley N° 24.240 dispone que: “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.”

Que habiendo efectuado un análisis de las presentes actuaciones se advierte que la denunciante nunca contrató un servicio por el cual le cobraron desde el año 2016 al año 2018 y al solicitar la baja del servicio y el reintegro de los montos descontados sin su autorización, fue procesada la baja pero nunca le reintegraron el dinero abonado, por lo que claramente configuró una deficiente prestación del servicio.

Que en virtud de la documentación existente en autos, como los dichos de la denunciante se puede observar que se encuentra probado que se transgredieron las citadas normas y se perjudicaron claramente los derechos del consumidor y, aún estando en posibilidad de esgrimir defensas ante la imputación efectuada, la sumariada no ha efectuado presentación o defensa alguna.

Que el artículo 47º de la Ley N° 24.240 dispone “Sanciones. Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido serán pasibles de las siguientes sanciones, las que podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso: a) Apercibimiento. b) Multa de PESOS CIEN ($ 100) a PESOS CINCO MILLONES ($ 5.000.000). c) Decomiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción. d) Clausura del establecimiento o suspensión del servicio afectado por un plazo de hasta TREINTA (30) días. e) Suspensión de hasta CINCO (5) años en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado. f) La pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare. En todos los casos, el infractor publicará o la autoridad de aplicación podrá publicar a costa del infractor, conforme el criterio por ésta indicado, la resolución condenatoria o una síntesis de los hechos que la originaron, el tipo de infracción cometida y la sanción aplicada, en un diario de gran circulación en el lugar donde aquélla se cometió y que la autoridad de aplicación indique. En caso que el infractor desarrolle la actividad por la que fue sancionado en más de una jurisdicción, la autoridad de aplicación podrá ordenar que la publicación se realice en un diario de gran circulación en el país y en uno de cada jurisdicción donde aquél actuare. Cuando la pena aplicada fuere de apercibimiento, la autoridad de aplicación podrá dispensar su

publicación. (...)".

Que al momento de cuantificar el monto de la multa a aplicar se tienen en cuenta los criterios de graduación del Artículo 49º de la misma normativa, el cual precisa que en la aplicación y graduación de las sanciones 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.

Que esta autoridad administrativa pondera, con especial énfasis, la privilegiada posición de la sumariada en el mercado y los consumidores potenciales afectados por un proceder análogo al verificado en autos.

Que, en cuanto a la cuantía del beneficio obtenido, debe tenerse presente que la denunciada presenta una conducta desinteresada, sin haber presentado pruebas que le permitan desvirtuar la imputación que pesa en su contra. Que debe tenerse en cuenta lo que la jurisprudencia dice al respecto, en cuanto a que "sin perjuicio de que el daño al consumidor sea uno de los elementos a considerar a la hora de graduar la multa, de ello no se sigue que sea el único factor a ponderar (conf. Artículo 49 de la LDC), ni que el monto de la sanción deba guardar una estricta correspondencia con el daño infligido" (Expte Nº 2810-0- Autos caratulados: "SONY ARGENTINA S.A. c/ GCBA s/ OTRAS CAUSAS CON TRÁMITE DIRECTO ANTE LA CÁMARA DE APELACIONES". CÁMARA DE APELACIONES EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO Y TRIBUTARIO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES – SALA I- 24/10/2011, publicado por el Dial.com – AA7243 el pasado 28/12/2011.).

Que la doctrina ha dicho "que en caso de existir perjuicio a los intereses del consumidor, la consideración de éste a los efectos de la aplicación y graduación de las sanciones debe ser entendido de un modo amplio atendiendo tanto a los aspectos materiales como morales de la afectación sin precisiones matemáticas propias del derecho civil" (CNFED.C ADM, sala II 1997/10/07 "Pequeño Mundo SRL c/Sec. de Comercio e Inversiones).

Que la sumariada no repara el daño sufrido por el consumidor, a pesar de transcurrir cuatro años desde el hecho objeto del reclamo.

Que atento a los parámetros antes expuestos, se considera razonable imponer una sanción de multa a "ASOCIACION TRABAJADORES DEL ESTADO", CUIT 30-53001357-6, conforme lo permite la escala legal, equivalente a Pesos Doscientos Cincuenta Mil Con 00/100 ($ 250.000,00.-), por la infracción verificada y analizada en autos.

Que el monto fijado a la sanción, se encuentra dentro de los amplios límites establecidos en la norma que la determina y se halla cerca del mínimo legal establecido y extremadamente lejos de su máximo ($ 5.000.000), y que dentro de los amplios límites de la Ley Nº 24.240, representa sólo un 5% del total.

Que en relación al quantum de la multa se considera la sentencia de la CAMARA DE APEL. CONT. ADM. Y TRIB. DE LA CIUDAD AUT. DE BS. AS., 18 de Agosto de 2015, Id Infojus: NV12906, mediante la cual " se sanciona con una multa de treinta mil pesos a una empresa de telecomunicaciones por violación al art. 19 de la ley 24.240 por haber facturado a la denunciante una línea telefónica que no había solicitado", y que al respecto se dijo "que la empresa

denunciada no alega, ni mucho menos prueba, no ser reincidente ni que el monto de la multa resulte desproporcionado en comparación con su giro comercial, máxime cuando el mismo se encuentra mucho más cerca del mínimo que del máximo previsto en el art. 47 de la Ley 24.240".

Que finalmente téngase presente lo establecido en el artículo 61º de la Ley 5.547 según el cual se dispone que "Se depositaran en una cuenta especial, habilitada a tal efecto, los montos obtenidos por los siguientes conceptos: a) multas por aplicación: 1) de la presente ley. 2) ley nacional nº 22.802. 3) ley nacional nº 24.240. 4) ley nacional nº 19.511. 5) ley provincial nº 1.118. 6) ley provincial nº 6981 creación del sistema integral de control de combustibles (SICCOM). 7) toda norma o disposición de la que sea organismo de aplicación la dirección de fiscalización, control y defensa del consumidor. (...)" (La negrita es propia).

Que la aplicación de la sanción de multa debe tener una finalidad coactiva, disuasiva y convincente, a fin de que el infractor desista y enmiende su conducta de vulneración de los derechos de los consumidores.

POR ELLO, LA DIRECTORA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

RESUELVE

ARTICULO 1º - IMPONER a la firma "ASOCIACION TRABAJADORES DEL ESTADO", CUIT 30-53001357-6, con nombre de fantasía "ATE", y domicilio en calle Belgrano Nº 1358, Ciudad (5500), Mendoza, la sanción de MULTA consistente en el pago de PESOS DOSCIENTOS CINCUENTA MIL con 00/100 ($ 250.000,00), de conformidad con lo prescripto en el artículo 47º inc. b) de la Ley Nº 24.240, por violación del artículo 19º del mismo cuerpo legal.

ARTICULO 2° - INTIMAR por la presente al pago de la multa, en la Cuenta Correspondiente a Cuenta Ley Nº 5.547- Cód. Tax 017-925 (Artículo 61º de la Ley 5547), el que deberá hacerse efectivo ante el Organismo Recaudador ATM en el plazo de DIEZ (10) DIAS. Se informa que el boleto de pago debe generarse de manera online por vía web de la Administración Tributaria Mendoza (ATM) - www.mendoza.gov.ar/consumidores/pago-de-una-multa-procedimientodigital-2/, pudiendo abonarse en Banco de la Nación Argentina/Banco Supervielle / Bolsa de Comercio.

ARTICULO 3º - ACREDITAR el pago de las multas, con la presentación correspondiente ante esta Dirección de Defensa del Consumidor, a través del correo electrónico resolucionesddc@mendoza.gov.ar.

ARTICULO 4º - PUBLICAR la presente en el Boletín oficial de la Provincia de Mendoza, y a costa del infractor, la resolución condenatoria o una síntesis de los hechos que la originaron, el tipo de infracción cometida y la sanción aplicada, en un diario de gran circulación de la Provincia de Mendoza y en un diario de alcance Nacional (artículo 57º inciso h de la Ley Provincial Nº 5.547 y artículo 47º penúltimo párrafo de la Ley Nacional Nº 24.240).

ARTICULO 5° - INFORMAR al infractor, según art. 177º de la Ley 9003, que podrá interponer recurso de revocatoria contra la presente resolución dentro de los QUINCE (15) DÍAS hábiles de notificada la presente, debiendo acompañar la correspondiente Tasa Retributiva Código 927 por un importe de Pesos Un Mil Cuatrocientos Cincuenta con 00/100 ($ 1.450,00 según Ley Impositiva Nº 9.355, Artículo 10º, punto 2 inc A) abonada en Banco de la Nación Argentina /

Banco Supervielle/Bolsa de Comercio. El recurso de revocatoria junto a la correspondiente tasa retributiva, debe ser enviado al correo resolucionesddc@mendoza.gov.ar. El recurso no suspenderá la ejecución de las sanciones de multa y el obligado deberá depositar el importe de la multa dentro del plazo establecido en el Artículo 2º de la presente Resolución. Vencido el plazo para el pago se procederá a la emisión de boleta de deuda conforme lo previsto en el Artículo 249 del Código Procesal Civil, Comercial y Tributario (Artículo 4º, Decreto Nº 1099/2018).

ARTICULO 6º - INSCRIBIR esta Resolución en el Registro de Resoluciones de la Dirección de Defensa del Consumidor de la Provincia de Mendoza.

ARTICULO 7º - REGISTRAR al infractor en el Registro de Infractores de esta Dirección de Defensa del Consumidor.

ARTICULO 8º - NOTIFICAR al infractor de la presente.

ARTICULO 9º - ARCHIVAR la presente Resolución.

MGTER. MÓNICA S. LUCERO

Publicaciones: 1

Fecha de Publicación	Nro Boletín
08/07/2022	31656