



DIRECCIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Resolución N° 39

MENDOZA, 10 de abril de 2017

VISTO:

El expediente N° 653-D-16-00112, Caratulado Acta C 351 c/ Anello Eduardo Martín y;

CONSIDERANDO:

Que a fs. 1 rola Acta C N° 351, labrada en fecha 28/01/2016, contra el comercio Totos Snack de propiedad del Sr. Eduardo Martín Anello por medio de la cual se imputa infracción por falta de libro de quejas rubricado por esta Dirección (Resolución N° 133/2014); por no exhibir la información de las formas de pago (Res. N° 133/2014); y por no exhibir el decálogo del Consumidor. También se lo emplazó a que en 30 días corridos adecuara las cartas y menús en sistema Braille. Que el día de la fecha la firma infraccionada no ha presentado descargo alguno ni ofrecido pruebas que permitan desvirtuar la imputación que pesa en su contra.

Que en lo que concierne al libro de quejas, la Resolución N° 13/2014 en su art. 5° consagra que “Los obligados, comprendidos en el Artículo I, deberán habilitar un “Libro de Quejas” en donde consumidores y usuarios podrán asentar sus reclamos...”

Que por su parte el art. 7° de la Resolución mencionada dispone que “El Libro de Quejas deberá ser habilitado anualmente por esta autoridad de Aplicación, mediante la verificación de la foliatura se sus hojas y la rúbrica del Director de esta Autoridad de Aplicación, en la primera y última hoja del mismo con indicación de la fecha, todo previo pago del canon correspondiente fijado por la Ley Impositiva del año en curso...”.

Que también es importante remarcar la obligación de exhibición que impone el art. 8° de la resolución referida.

Que el acta de infracción ha sido labrada en fecha 28/01/2016 esto quiere decir que el comercio contó con más de quince (15) meses para tramitar el libro de quejas en cuestión.

Que en lo que concierne a la exhibición de la información referida a los medios de pago el art. 2° de la Resolución N° 133/2014 de esta Dirección de Defensa del Consumidor dispone que “Los obligados, comprendidos en el Artículo 1, deberán informar al público todas las formas de pago aceptadas, debiendo ser exhibidos claramente en todos los ingresos con caracteres destacados, claros y ampliamente visibles desde la vía pública en cada uno de sus locales...”

Que el art. 3 de dicha Resolución dispone que “Los obligados, comprendidos en el Artículo 1, deberán colocar en cada local un cartel claramente visible, ubicado en cada uno de los accesos al mismo donde consignará sobre el fondo blanco con letras negras el siguiente texto “Información Formas de Pago”. El mismo tendrá las siguientes características:...” Que debe resaltar que el cumplimiento de la Resolución N° 133/2014 de la D.D.C. es obligatorio desde el día 06/01/2015 por lo que la firma contó con más de doce(12) meses para adecuar su conducta a



las disposiciones de la Resolución referida.

Que en lo que concierne a la imputación de Infracción al artículo 44º de la ley 5.547 debe recordar que dicho artículo prescribe que “Será obligatorio para los comerciantes, productores y/o prestadores especificados en el Art. 4º, publicar en sus instalaciones en forma bien visible, destacada y perfectamente legible el Decálogo del Consumidor que a continuación se detalla...”

Que se ha mencionado anteriormente, la firma infraccionada no ha presentado prueba que demuestre que ha corregido su conducta infractora.

Que se debe recordar que el acta de infracción es un instrumento público. El art. 296 del Nuevo Código Civil y Comercial de la Nación Argentina dispone que “El instrumento publico hace plena fe: a(en cuanto a que se ha realizado el acto, la fecha, el lugar y los hechos que el oficial público enuncia como cumplidos por él o ante él hasta que sea declarado falso en juicio civil o criminal;...”

Que hay que tener en cuenta que las infracciones en materia de consumo son de carácter formal, prescindiendo para su configuración de cualquier elemento subjetivo como la culpa o el dolo. Por ello la infracción queda consumada por la simple conducta contraria a la ley, más allá de las intenciones que tenga su autor.

Que el artículo 57º de la Ley 5547, (según Ley Impositiva Nº 8837 Art. 11º) indica que las infracciones serán reprimidas con las siguientes penas: a) clausura temporal o definitiva, dispuesta por la autoridad de aplicación, en los casos y conforme a las disposiciones legales vigentes. b) MULTAS (Ley 5547 ARTICULO 57º inc. b): 1. Leve desde 1250,00 a 125.000; 2. Moderado desde 125.001 a 375.000; 3. Grave desde 375.001 a 2.500.000; 4. Gravísima desde 2.501.000 hasta 6.250.000. La Reincidencia duplicará el monto de la Multa anteriormente aplicada y la Clausura por dos (2) días...” Página 3/7 RESOLUCION Nº 39-00653/2017 Que el artículo 57º inc b) de la Ley 5547, (según Ley Impositiva del año 2016 Nº 8837, Art. 18º) establece que la sanción por falta de Libro de Quejas conforme resolución DDC 13/2014, implica un monto mínimo por infracción de Pesos Doce Mil Quinientos con 00/100 (\$12.500).

Que al momento de cuantificar el monto de la multa a aplicar se tienen en cuenta los criterios de graduación del Artículo 59º de la misma normativa, el cual prevé la aplicación y graduación de las multas, estableciendo como parámetros: a) el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario y b) el número de infracciones cometidas por los responsables obligados por la presente ley.

Que asimismo, y en concordancia con el artículo 59º de la Ley 5.547, se tienen en cuenta los criterios de graduación de la Ley Nacional Nº 24.240, que en el Artículo 49º 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 por su parte, el art. 10 de la Resolución Nº 133/2014 de esta D.D.C. dispone “El incumplimiento de las disposiciones de la presente resolución serán sancionadas conforme al régimen de la Ley provincial 5.547 y la Ley nacional 24.240, de defensa del consumidor: Aquéllos donde la superficie cubierta no supere los 50 m2, pesos mil (\$) 1.000). Aquéllos donde la



superficie cubierta no supere los 100 m2, pesos mil quinientos (\$ 1.500). Aquéllos donde la superficie cubierta no supere los 200 m2, pesos dos mil (\$ 2.000). Aquéllos donde la superficie cubierta no supere los 300 m2, pesos tres mil (\$ 3.000). Aquéllos donde la superficie cubierta no supere los 400 m2, pesos cuatro mil (\$ 4.000). Aquéllos donde la superficie cubierta no supere los 500 m2, pesos cinco mil (\$ 5.000). Aquéllos donde la superficie cubierta no supere los 1000 m2, pesos seis mil (\$ 6.000). Aquéllos donde la superficie cubierta supere los 1000 m2, pesos diez mil (\$ 10.000). Incumplimiento parcial del art. 5 de la presente resolución, mínimo pesos cinco mil (\$ 5.000).”

Que se valora la ausencia de antecedentes de la sumariada, por lo que esta Dirección considera que por el incumplimiento a la Resolución en cuestión, resulta razonable sancionar a la firma por la violación a los artículos 2º y 3º de la Resolución N° 133/2014 la suma de pesos un mil (\$ 1.000), considerando que dicho monto, se encuentra dentro de los mínimos imponibles que establece la Res. 133/2014 de esta D.D.C.

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 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 se considera razonable imponer la sanción de multa conforme me lo permite la escala legal correspondiente, equivalente a PESOS VEINTE MIL con 00/100 (\$20.000,00) por la infracción verificada y analizada.

POR ELLO, LA DIRECTORA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR RESUELVE

ARTÍCULO 1º - IMPÓNGASE al comercio Totos Snack de propiedad del Sr. Eduardo Martín Anello CUIT N° 20-22445196-3, la sanción de multa consistente en el pago de PESOS VEINTE MIL con 00/100 (\$ 20.000,00) de conformidad con lo prescripto en el artículo 57º inc. b) de la Ley N° 5547, por la violación de los artículos 5º y 7º de la Resolución N° 13/2014; por la violación de los artículos 2º y 3º de la Resolución N° 133/2014 y por violación al artículo 44º de la ley 5.547 de esta dirección de Defensa del Consumidor.

ARTÍCULO 2º: INTIMESE por la presente al pago de la multa, en la cuenta Correspondiente a Cuenta Ley N° 5.547, código TAX 017-925, el que deberá hacerse efectivo ante el Organismo Recaudador ATM en el plazo de DIEZ (10) DÍAS.

ARTICULO 3º- ACREDITESE el pago de la multa con la presentación correspondiente, en esta Dirección de Defensa del Consumidor, adjuntando copia del boleto correspondiente y exhibición del original.

ARTICULO 4º- PUBLÍQUESE la presente en el Boletín Oficial de la Provincia de Mendoza, y a costa del infractor en el Diario “Los Andes” y Diario “UNO” de la Provincia de Mendoza y en un diario de alcance Nacional (artículo 57º inciso h de la Ley Provincial N° 5.547 y artículo 47º penúltimo párrafo de la Ley Nacional N° 24.240).



ARTICULO 5º: INSCRIBASE al Infractor en el Registro de Infractores de la Provincia de Mendoza.

ARTÍCULO 6º - NOTIFIQUESE al infractor de la presente Resolución.

ARTÍCULO 7º - ARCHIVESE.

Lic. Mónica S. Lucero

Publicaciones: 1

Fecha de Publicación	Nro Boletín
21/04/2017	30348