



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

2022 -Año del 40° Aniversario de la Guerra de Malvinas. En homenaje a los veteranos y caídos en la defensa de las Islas Malvinas y el Atlántico Sur

CÁMARA DE APELACIONES EN LO CATyRC - SALA I

ASOCIACION CIVIL UNIVERSIDAD DEL SALVADOR CONTRA DIRECCION GENERAL DE DEFENSA Y PROTECCION DEL CONSUMIDOR SOBRE RECURSO DIRECTO SOBRE RESOLUCIONES DE DEFENSA AL CONSUMIDOR

Número: EXP 2796/2019-0

CUIJ: EXP J-01-00023436-9/2019-0

Actuación Nro: 3701101/2022

En la Ciudad de Buenos Aires, se reúnen en Acuerdo los Señores Jueces y la Señora Jueza de la Sala I de la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo, Tributario y de las Relaciones de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para dictar sentencia en los autos caratulados **“ASOCIACION CIVIL UNIVERSIDAD DEL SALVADOR CONTRA DIRECCION GENERAL DE DEFENSA Y PROTECCION DEL CONSUMIDOR SOBRE RECURSO DIRECTO SOBRE RESOLUCIONES DE DEFENSA AL CONSUMIDOR”**, **EXPTE. 2796/2019-0** y practicado el sorteo pertinente resulta que debe observarse el siguiente orden: Fabiana H. Schafrik, Pablo C. Mántaras y Carlos F. Balbín.

La jueza Fabiana H. Schafrik dijo:

I. Corresponde entender en el presente recurso directo interpuesto por Asociación Civil Universidad del Salvador (en adelante, USAL) contra la disposición administrativa DI-2019-1341-GCBA-DGDYPC mediante la que **(i)** se le impuso una multa de pesos ochenta mil (\$80.000) por infracción a los artículos 4 y 19 de la Ley N°24240 de Defensa y Protección al Consumidor; y **(ii)** se le ordenó la publicación de lo dispuesto en el cuerpo principal del diario La Nación en los términos del artículo 21 de la Ley N°757 de Procedimiento Administrativo para la Defensa de los Derechos del Consumidor y Usuario (en adelante, Ley N°757).

Para así decidir, la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor consideró que la sumariada había contravenido lo dispuesto en los artículos

4 y 19 de la Ley N° 24240, por no haber brindado información cierta, clara y detallada en relación con el servicio prestado, y no haber expedido el título pertinente con las condiciones suficientes que lo habiliten para su legalización.

Ello por cuanto, entendió que *“si bien la sumariada afirma que al momento de contratar se le informó a la denunciante que el título expedido no revestía carácter de “estatal”, de la documentación aportada en autos no sería dable realizar dicha conclusión”* (fs. 127). En este sentido, consideró conforme lo informado por la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (en adelante, CONEAU), que desde *“(…) un primer momento la universidad tuvo la intención de emitir un título que pueda tener un reconocimiento estatal posterior a los fines de su correcta validación”*. Sin embargo, determinó que *“ni de la prueba acompañada, ni de aquella impulsada en el descargo por parte de la sumariada surge demostración alguna de la cual pueda inferirse que al momento de la contratación e inicio de la relación de consumo la universidad haya informado fehacientemente a la denunciante que la acreditación del título que obtendría se encontraba sujeta a evaluación de la CONEAU, constituyendo ésta una condición determinantes para la contratación”* (fs. 127).

Por ello, concluyó que *“(…) la expectativa generada inicialmente en relación a las carreras contratadas se vio frustrada por el proceder de la Universidad quien no tuvo en consideración anunciar la “salvedad” a los fines de que la requirente decidiera o no contratar con dicha institución”* (fs. 127).

II. Contra dicha disposición, USAL a través de su apoderada, interpuso recurso directo de apelación a fs. 131/134.

En primer término, sostuvo que la resolución recurrida era arbitraria, por carecer de suficiente fundamento legal, y haberse apartado de las constancias obrantes en la causa. En este sentido, negó que hubo incumplimiento de parte de su mandante al deber consagrado en los artículos 4 y 19 de la Ley N°24240, en tanto al momento en que la denunciante decidió voluntariamente cursar el Master en Dirección de Marketing MBA *“(…) fue informada adecuadamente que el título que obtendría no revestía el carácter de estatal”*, y que además de hacérselo saber, la parte actora firmó de conformidad, sin reserva alguna (fs. 131).

De este modo, señaló que haber solicitado la acreditación de la carrera en el año 2009 en nada modifica que la Sra. Agorreca tuviera pleno conocimiento al momento de inscribirse que el título que obtendría sería “no estatal”. Además, reiteró que el dictado de un master o posgrado sin reconocimiento estatal no constituye ningún ilícito, sino que está dentro de las facultades de las instituciones universitarias otorgadas por la autonomía académica e institucional.

Por otro lado, cuestionó el quantum de la sanción impuesta. Argumentó que la multa lucía desproporcionada y que su monto había sido arbitrariamente fijado por la Administración (fs. 133 vta.).

Finalmente, manifestó que la Dirección arbitrariamente denegó la producción de la prueba ofrecida por su parte, por lo que solicitó que se ordenara la remisión de los autos caratulados “*AGORRECA, Gabriela Paola Soledad c/ASOCIACIÓN CIVIL UNIVERSIDAD DEL SALVADOR s/ daños y perjuicios*”, Expte. N° 761210/2014, en trámite ante el Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Civil N° 49; e hizo reserva del del caso federal.

III. Remitidas las actuaciones a este Tribunal, previo dictamen del Ministerio Público Fiscal, se tuvo por habilitada la instancia, y se ordenó correr traslado de los fundamentos del recurso directo interpuesto.

A fs. 169/172, el GCBA presentó su contestación al traslado de los agravios de la recurrente, escrito al que nos remitimos en honor a la brevedad.

A continuación, el Tribunal dictó el auto de apertura a prueba, ordenando la remisión *ad effectum videndi et probandi* las actuaciones caratuladas “*AGORRECA, GABRIELA PAOLA SOLEDAD C/ASOCIACION CIVIL UNIVERSIDAD DEL SALVADOR S/DAÑOS Y PERJUICIOS*”, radicados en el Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Civil N° 49 (fs. 176), las cuales fueron recibidas y reservadas por el Tribunal (conf. surge de fs. 185/186 vta. y digitalización obrante en actuación n° 838853/2021).

Con posterioridad, el Tribunal certificó la prueba producida en autos y no habiendo quedado pendiente de producción medio probatorio alguno, se pusieron las actuaciones a disposición de las partes para que presentaran su alegato (v. actuaciones n°

870751/2021 y 1002531/2021 respectivamente); facultad que fue ejercida por la parte actora (conf. actuación n° 1233248/2021).

Finalmente, dictaminó el Ministerio Público Fiscal, y posteriormente, se elevaron las presentes actuaciones al acuerdo de Sala (conf. actuaciones n° 1797160/2021 y 179730/2021).

IV. Cabe recordar que los jueces no están obligados a pronunciarse sobre todos los argumentos esgrimidos por las partes, ni a hacer referencia a la totalidad de las pruebas producidas, sino que basta con que valoren las que sean conducentes para la correcta composición del litigio (conf. doctrina de Fallos 272:225; 274:486; 276:132 y 287:230, entre otros).

V. Sentado lo anterior, cabe precisar que el marco jurídico que rige la relación de consumo tiene en miras la protección del consumidor o usuario, es decir, *“toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios en forma gratuita u onerosa como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social (...) Se considera asimismo consumidor o usuario a quien, sin ser parte de una relación de consumo, como consecuencia o en ocasión de ella adquiere o utiliza bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, y a quien de cualquier manera está expuesto a una relación de consumo”* (artículo 1, Ley N°24240 t.o. 2012, con modificaciones introducidas mediante Ley N°26361 B.O 31378 del 7 de abril de 2008)

Este régimen protectorio encuentra asidero en nuestra Constitución Nacional que prevé que *“[l]os consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios”* (art. 42 CN, 1° y 2° párrafo).

Del mismo modo, la Constitución local dispone en los párrafos 1º y 2º del artículo 46, que “[l]a Ciudad garantiza la defensa de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, en su relación de consumo, contra la distorsión de los mercados y el control de los monopolios que los afecten. Protege la salud, la seguridad y el patrimonio de los consumidores y usuarios, asegurándoles trato equitativo, libertad de elección y el acceso a la información transparente, adecuada, veraz y oportuna, y sanciona los mensajes publicitarios que distorsionen su voluntad de compra mediante técnicas que la ley determine como inadecuadas” (art. 46 CCABA, 1º y 2º párrafo).

Ahora bien, concretamente en relación a las infracciones imputadas a la aquí recurrente, cabe precisar que el artículo 4 dispone “[e]l proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión”.

De su lado, el artículo 19 establece: “[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”.

VI. Ahora bien, adelanto que, los agravios expuestos por la recurrente vinculados a la supuesta ausencia de conducta reprochable serán desestimados.

En efecto, corresponde recordar que la Administración le imputó a la USAL el incumplimiento a lo previsto en los artículos 4 y 19 de la ley citada por cuanto ésta “no habría brindado información cierta, clara y detallada en relación con el servicio prestado y asimismo no habría cumplimentado con la contratación toda vez que no habría expedido el título pertinente con las condiciones suficientes que lo habiliten para su legalización” (fs. 122 vta.).

En este sentido, consideró que “(...) la expectativa generada inicialmente en relación a las carreras contratadas se vio frustrada por el proceder de la Universidad quien no tuvo en consideración anunciar la “salvedades” aludida precedentemente a los fines de que la requirente decidiera o no contratar con dicha

institución. En efecto, las nuevas condiciones a las que se vio sometida la denunciante, devienen abusivas y por ende violatorias del principio de buena fe”.

Cabe recordar que la denunciante cursó y aprobó en el año 2008 el curso de Posgrado en Management cuyo título fuera expedido en 30 de septiembre de 2008 (conf. diploma obrante a fs. 14, expte. CIV 76110/2014). Se advierte que posteriormente la denunciante cursó y aprobó en el año 2010 el Master Internacional en Dirección de Marketing MBA, conforme se desprende del analítico obrante a fs. 12 y el título acompañado a fs. 15 del expte. CIV 76110/2014, emitido el 16 de octubre de 2010.

En relación a este punto, USAL basó sus argumentos en considerar que *“al momento en que la denunciante decidió voluntariamente cursar el MASTER en Dirección de Marketing MBA in Marketing Management fue informada adecuadamente que el título que obtendría no revestía el carácter de estatal”* (fs. 131 vta.).

En primer lugar, cabe destacar que en la ley n° 26.206 de educación nacional, señala que el Sistema Educativo Nacional tendrá una estructura unificada en todo el país que asegure su ordenamiento y cohesión, la organización y articulación de los niveles y modalidades de la educación y **la validez nacional de los títulos y certificados que se expidan** (art. 15). Asimismo, establece que la autoridad de aplicación es el Poder Ejecutivo Nacional, a través del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, y entre sus funciones se consagra otorgar la validez nacional a los títulos y certificaciones de estudios (art. 115, inc. g).

Así, la normativa prevé que el Ministerio de Educación de la Nación otorgue la validez nacional de los títulos y certificados, reconociéndolo como oficial a los fines de asegurar el ordenamiento y cohesión del sistema educativo nacional. Pero en ningún lugar surge el carácter “estatal” a la que se refiere la recurrente.

Hecha esta aclaración, será necesario evaluar la notificación que entiende la USAL que realizó, a través del formulario de admisión firmada por la denunciante en el año 2007, por lo que, a su juicio, no podía considerarse configurada la conducta infraccional sancionada.

Sin embargo, en virtud del desarrollo efectuado precedentemente, entiendo que no es posible compartir la interpretación efectuada por la recurrente, por cuanto no se advierten de las constancias de autos que se hubiera cumplido de modo adecuado con la información veraz, oportuna y adecuada acerca del título que se

entregaría como así tampoco en el tratamiento e información brindada con posterioridad (art 4 LDC), ni consecuentemente con las modalidades de contratación (art. 19 LDC).

Al respecto, cabe señalar que la sumariada insiste que la denunciante en el año 2007 conocía que título era internacional, no estatal, conforme surgiría de la constancia obrante en los autos caratuladas “*AGORRECA, GABRIELA PAOLA SOLEDAD C/ASOCIACION CIVIL UNIVERSIDAD DEL SALVADOR S/DAÑOS Y PERJUICIOS*”, expte. CIV 76110/2014. No obstante, a diferencia de lo postulado por la parte, tal como lo advierte el dictamen del Ministerio Público Fiscal, dicha constancia se trata de una autorización de admisión a la carrera de posgrado “PROGRAMA INTERNACIONAL MASTER EN DIRECCIÓN DE MARKETING”, en el que se informa que la postulante aprobó el coloquio de admisión y que debe abonar el arancel básico inicial en el sector cobranzas, y en el que se puede leer, a continuación de la denominación de la carrera la leyenda “*Título Internacional de posgrado - no estatal-*”. Asimismo aclara “*esta autorización tiene una validez de 10 días a contar de la fecha*” (v. fs. 135 expte.).

Es por ello, que advierto que a diferencia de la afirmación de la recurrente, este instrumento no constituye un acto formal de notificación de las particularidades de la actividad académica en la que se inscribió la denunciante, que le permitieran conocer adecuadamente las características del título ofrecido. Ello así, por cuanto la consignación como “no estatal” en el documento de admisión antes indicado, no resulta suficiente para demostrar que con ello de informo completa y adecuadamente sobre las condiciones del título en cuestión.

De esta manera, y en atención a que la apelante no triunfó en demostrar haber dado cumplimiento al deber de información en los términos del artículo 4 de la Ley de Defensa del Consumidor, ni a desvirtuar las conclusiones de la DGDyPC en cuanto consideró que “*la expectativa generada inicialmente en relación a las carreras contratadas se vio frustrada por el proceder de la Universidad quien no tuvo en consideración anunciar la “salvedades” aludida precedentemente a los fines de que la requirente decidiera o no contratar con dicha institución*”, estimo que corresponderá rechazar su agravio en este punto.

Cabe señalar asimismo, que el 27 de mayo de 2017 la denunciante envió un email a la facultad, donde solicitó una reunión con el Director por “(…) TEMA:

MBA USAL y el sello que falta para la evolución por la CONEAU” (fs. 55). A lo que el Director responde el 30 de mayo de 2017: “(...) *se debe dirigir a la abogada de la USAL*” (fs. 35 vta.). Asimismo, de la copia del título acompañado se verifica que se encuentra suscripto por el decano, el rector y la secretaria, pero no contiene las condiciones que permitirían habilitarlo para su posterior legalización (fs. 15 del expte. CIV 76110/2014).

Al respecto, cabe precisar que el deber de cumplir con lo convenido se relaciona íntimamente con el deber de brindar información clara y veraz, que el usuario pudo haber tenido en cuenta al momento de contratar los servicios prestados (Sala I, in re “TELECOM PERSONAL S.A. c/DGDyPC s/RECURSO DIRECTO SOBRE RESOLUCIONES DE DEFENSA AL CONSUMIDOR” Expte. D22347-2016/0; sentencia del 30 de noviembre de 2017).

En este sentido, tiene dicho Wajtraub: “[...] el cumplimiento conforme a lo ofrecido, publicitado o convenido, ¿es una opción para el proveedor? Bajo ningún concepto. Se trata de circunstancias que deben acoplarse, en función de que es la única solución que se ajusta a los criterios de la ley (valor vinculante de las ofertas, inclusión contractual de precisiones publicitarias, solución más favorable para el consumidor en caso de dudas...)” (Wajtraub, Javier H., “Protección jurídica del consumidor”, Buenos Aires, Lexis Nexis, 2004, p. 126, el destacado me pertenece).

Así, cabe referir que en el presente caso, tal como ha quedado comprobado en los párrafos que anteceden, la recurrente omitió brindar información cierta y detallada respecto de la forma de prestación del servicio. Por esta razón, con posterioridad, la denunciante al recibir el diploma, solicitó el sello que faltaba para la evolución por la CONEAU, a lo que la recurrente remitió a la denunciante aunque evacuara el tema con su abogada..

Al respecto, observo que la disposición atacada meritó, no sólo la información presentada en la denuncia, sino también el derecho aplicable al caso y la prueba acompañada en la instancia administrativa.

En consecuencia, y en virtud de que la recurrente omitió acompañar elementos probatorios que permitan acreditar los términos contractuales en los que fue convenida la prestación del servicio, el planteo invocado por USAL no habrá de prosperar.

VII. Toca ahora abordar el agravio vinculado con la graduación de la multa impuesta.

La denunciada se agravia en el entendimiento de que la determinación del quantum de la multa resultó excesiva y desmedida, además alegó que no detenta carácter de reincidente (v. fs. 137 vta.).

En primer lugar cabe referir que el art. 15 de la Ley 757 establece que verificada la existencia de una infracción, quienes la hayan cometido se hacen pasibles de las sanciones previstas en las Leyes Nacionales de Defensa del Consumidor y de Lealtad Comercial Ley N°22802, sus modificatorias y demás disposiciones vigentes.

Al respecto, es preciso tener en cuenta que ellas conforman un sistema protector del consumidor que junto con la Ley de Defensa de la Competencia N°25156, deben interpretarse de forma armónica a los efectos de cumplir con la finalidad que tienen en común, esto es, defender y proteger los derechos del consumidor.

Por otro lado, cabe recordar que el Tribunal Superior de Justicia ha sostenido que la apreciación de la gravedad de la falta y la graduación de las sanciones a imponer, pertenecen al ámbito de las facultades de la administración, solo revisables en caso de irrazonabilidad o arbitrariedad manifiesta y que “el control judicial será tal, sólo en aquellos casos en que se excedan los límites mencionados, no pudiendo los jueces sustituir a la Administración en la graduación de la sanción a aplicar —en caso que la norma brindara distintas opciones— cuando la adoptada por aquella se ajuste a pautas objetivas emanadas del concerniente marco legal.” (“Banco de la Ciudad de Buenos Aires s/ queja por recurso de inconstitucionalidad denegado en: Negrotto, Santiago Bartolomé c/ Banco de la Ciudad de Buenos Aires s/ impugnación de actos administrativos” [EXP 10208/13] sentencia del 13/02/2015).

Ahora bien, el art. 47 de la LDC dispone que “verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido serán pasibles de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso: ... b) Multa de PESOS CIEN (\$ 100) a PESOS CINCO MILLONES (\$ 5.000.000)”.

Por su parte, debe tenerse presente que la Ley 757 receptó estas pautas de graduación para aplicarlas a las infracciones previstas en la Ley de Defensa del Consumidor local.

En este claro contexto hermenéutico, se concluye que el monto fijado como sanción, se encuentra dentro de los parámetros legales establecidos por la norma nacional. En este sentido, nótese que el monto no resulta elevado si se tienen en cuenta los límites mínimos y máximos que contempla la norma citada, y que para fijarlo se tuvo en consideración que la USAL no era reincidente a la Ley 24.240, lo que me lleva a rechazar el planteo en relación a la graduación de la multa.

En consecuencia, y en virtud de que la recurrente no logra desvirtuar la motivación que sustentó la multa impuesta por la Administración, estimo que el agravio no puede prosperar.

VIII. Las costas se impondrán a la recurrente sustancialmente vencida en autos (cf. artículo 62, primer párrafo CCAyT).

IX. De conformidad con lo dispuesto en los artículos 1º, 3º, 15, 16, 17, 20, 23, 24, 29, 54, 56, 60, 62 y concordantes de la Ley 5134 y considerando el monto, complejidad de la cuestión planteada, la extensión y calidad jurídica de la labor desarrollada, su resultado, trascendencia y entidad, así como los montos mínimos que establece la ley, corresponde regular los honorarios de la representación letrada de la parte demandada –Dra. Romina Gisella Delatorre– en la suma de pesos sesenta y cinco mil novecientos noventa (\$65.990).

Dicho monto resulta de calcular los proporcionales correspondientes a la única etapa cumplida en el proceso, con relación al valor de 10 unidades de medida arancelaria fijado en trece mil ciento noventa y ocho pesos (\$13.198) por la resolución de Presidencia del Consejo de la Magistratura N° 1165/2022, con el incremento del cincuenta por ciento por tareas procuratorias.

Por lo expuesto, propongo que en caso de compartirse el voto i) se rechace el recurso directo interpuesto por USAL, ii) se impongan las costas a la

recurrente vencida (art. 62 del CCAyT) y iii) se regulen honorarios de conformidad al considerando IX del presente voto.

El juez Pablo C. Mántaras dijo:

Adhiero, en lo sustancial, al voto de la jueza Fabiana H. Schafrik.

El juez Carlos F. Balbín dijo:

Por compartir los fundamentos allí expuestos, adhiero al voto de la jueza Fabiana H. Schafrik.

En mérito a las consideraciones vertidas, jurisprudencia citada y normas legales aplicables al caso, el Tribunal **RESUELVE: I.** Rechazar el recurso directo deducido por USAL; **II.** Regular honorarios de conformidad al considerando IX del voto de la jueza Fabiana Schafrik; **III.** Imponer las costas a la recurrente vencida (art. 62 del CCAyT).

Téngase por cumplido el Registro –conf. art. 11 Resolución CM N° 42/2017, Anexo I –reemplazado por Resolución CM N° 19/2019–.

Notifíquese a la parte actora y al GCBA en sus domicilios electrónicos, y al Ministerio Público Fiscal por la misma vía.

Oportunamente, archívese.



Poder Judicial
Ciudad de Buenos Aires

SECRETARÍA CATyRC|EXP:2796/2019-0 CUIJ J-01-00023436-9/2019-0|ACT 3701101/2022

Protocolo N° 1597/2022

FIRMADO DIGITALMENTE 15/12/2022 12:47



Fabiana Haydee Schafrik
JUEZ/A DE CAMARA
CÁMARA DE
APELACIONES EN LO
CATyRC - SALA I



Carlos Francisco Balbin
JUEZ/A DE CAMARA
CÁMARA DE
APELACIONES EN LO
CATyRC - SALA I



Pablo Cesar Mantaras
JUEZ/A DE CAMARA
CÁMARA DE
APELACIONES EN LO
CATyRC - SALA I