000628/2015

Comodoro Rivadavia, de marzo de 2016.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Estos autos caratulados: **"A. A. S.A. y Otra en autos: "R., L. G. c/ A. A. S.A. s/ Denuncia" Expte. N° 488/2015 s/ APELACION"**, Expte. N°628/2015.

Se encuentran a resolver los recursos de apelación interpuestos por A. A. S.A. –En adelante A. S.A.- y G. M. d. A. S.R.L. –en adelante G. S.R.L.- contra la resolución N°438/2015 de la Municipalidad de Comodoro Rivadavia- Oficina de Defensa del Consumidor, de fs. 58/59vta.

A fs. 62/67 expresa agravios A. A. S.A.

Le causa agravio la omisión de una etapa esencial con grave afectación al derecho de defensa, pues no se cumplió con la etapa de los alegatos prevista en el art. 20 de la Resolución Municipal Nro. 1480/01. Indica que de haber podido alegar sobre el mérito de la prueba podría haber ilustrado sobre que las ordenes de reparación no constituyen simple petición del servicio sino que reflejan la información que la base de datos de la concesionaria tiene respecto del vehículo en cuestión. Aclara que la firma requerida en la orden se corresponde con la necesidad de acreditar el retiro de la unidad del taller.

Se queja por el rechazo de la prueba testimonial por inconducente sin dar fundamento alguno, privando del reconocimiento de las órdenes de reparación adjuntadas que constituyen una suerte de Historia Clinica del rodado.

Del rechazo del informe a O. y

documental, al no haber sido materia de resolución el hecho al que se refieren, carece de interés recursivo.

Considera que estando menoscabada la garantía de defensa en juicio y debido proceso legal corresponde que la resolución consecuente sea dejada sin efecto.

Por último señala y critica la falta de motivación de la Resolución. En tal sentido indica que no existe referencia alguna sobre cómo se tuvieron por acreditadas las fallas del vehículo del denunciante. Se desestiman las órdenes de reparación acompañadas bajo el pretexto que carecen de firma del Sr. R. no reparando que también carecen de firmas las órdenes de reparación que el propio denunciante acompañó incurriendo en contradicción. Indica que la desestimación de las órdenes de reparación acompañadas impide acreditar que su parte dio pronta y correcta respuesta a través del servicio técnico. No se ponderó el testimonio del jefe del servicio, taller, los motivos y la solución brindada a la vez que amplía la información contenida en las órdenes.

A fs. 68/70vta. se glosan los agravios de G. S.R.L. Realiza un resumen de los antecedentes del caso, señala que la resolución multa erróneamente a su parte porque no considera que al momento de celebrarse las audiencias el vehículo ya había sido reparado.

Postula la inexistencia de las infracciones que se le imputan de los arts. 12 y 13 del a LDC.

Dice que en cumplimiento del deber de

garantía ofrece toda su red de concesionarios y talleres oficiales para que los consumidores elijan el que les resulta más cómodo y son los concesionarios quienes brindan el Servicio Técnico y reparan eventuales desperfectos.

En el caso el vehiculo reparado demuestra que no corresponde imputar a su parte incumplimiento del deber de garantía.

Señala también que el reclamante solicitó resarcimiento económico a raíz de una supuesta mala atención recibida por el concesionario, pero si el vehículo ya había sido reparado cualquier reclamo concerniente a la relación del denunciante con el personal de la concesionaria, deberá ser solucionado entre ambas partes resultando G. absolutamente ajena.

Achaca a la decisión apartarse de las formas sustanciales y lesionar flagrantemente las garantías constitucionales del debido proceso, derecho de propiedad y defensa en juicio.

En subsidio solicita la reducción del monto de la multa. Efectúa reserva del caso federal.

II.- De las constancias de la causa surge que el 14 de mayo de 2015 el reclamante denunció ante la Oficina de Defensa del Consumidor Local la disconformidad con el producto adquirido y la atención de posventa de la concesionaria A. S.A.

Manifiesta que a 4 o 5 días de entregado el vehículo percibió una gran vibración al presionar el freno. Se comunicó con el personal de servicios de A. en donde le informan que debe gestionar un turno de atención. Ante su oposición, porque debía

viajar por vacaciones, accedieron a revisarlo al día siguiente.

Después de retirado, dice que el problema persistía y por eso debió ingresar nuevamente al taller, oportunidad en que solucionaron el inconveniente. Tiempo después indica que seguía el golpe en la suspensión y se le agrega una dificultad para subir y bajar la ventanilla de la puerta delantera además de pintura levantada en el frente del vehiculo.

El desperfecto de pintura finalmente se solucionó después de dos reclamos. Denuncia esperas para ser atendido y discusiones con el personal del taller chapista al que fue derivado. Por último dice que días antes de la denuncia, concurrió al concesionario por un despintado en la palanca de cambios y luego de unos días y llamados telefónicos el problema fue resuelto.

Se queja de haber tenido que soportar entredichos y reclamos por el personal de servicio de posventa, generándose una situación personal.

El 24 de agosto de 2014 advirtió que se había roto o caído el sensor de agua en gas oil, obteniendo un turno para su reparación.

Al 6 de octubre de 2014 debió recurrir a la concesionaria C. de Trelew en donde obtuvo solución inmediata de la pérdida de aceite en satélite de diferencial trasero, inconveniente que fue rechazado por el servicio de A. S.A.

Solicita lucro cesante y laboral, pérdida de reserva vacacional, gastos por combustible cada vez que debió concurrir a los turno técnicos, costos de taxi, falta de respuesta específica y técnica, resarcimiento económico por todas las molestias ocasionadas, colocación de dos campanas de freno

traseras nuevas y originales, extensión del kilometraje de la garantía para compensar los kilómetros generados al viajar a cada service.

Acompañó copias de la factura de compra, historial con membrete de A. S.A. donde consta las novedades del cliente, el diagnóstico y el trabajo realizado en el vehículo; dos cartas documentos, copia de servicio requerido a C. y factura por servicios adicionales.

Conforme surge de fs 27 las denunciadas solicitaron un cuarto intermedio para contestar la denuncia. A fs. 28 A. S.A. ofreció como simple liberalidad la cobertura del costo que demanden los próximos 3 servicios de mantenimiento normal por kilometraje que deba realizarse en el concesionario C. S.A. de Trelew.

A fs. 29 G. S.R.L. informa que no realizará ofrecimiento al denunciante toda vez que su vehículo fue reparado y entregado en óptimas condiciones. Dejó sentado que cualquier inconveniente que los consumidores tengan respecto del tipo de atención por parte del concesionario debe resolverse entre ambos.

El denunciante se opuso al ofrecimiento de A. S.A.

A fs. 37 vta. se dispuso iniciar actuaciones sumariales imputando infracción a los arts. 12 y 13 de la Ley 24.240, rechazándose la indemnización por daño directo por carecer la oficina de facultades para determinarlo (art. 40 bis de la ley 26.993)

A fs. 53/57 formula descargo A. S.A.

y ofrece prueba consistente en tres informaciones sumarias, 6 órdenes de reparación; documental en poder del reclamante, informativa a O. a fin que informe la autenticidad de la carta documento que acompañó; testimonial de las personas que rindieron información sumaria; reconocimiento por parte del gerente de posventa de A. S.A. de las ordenes de reparación adjuntadas.

Sin otra actuación, a fs. 58/59 y vta., la Oficina de Defensa del Consumidor, mediante Resolución N° 438/15 sanciona a las firmas denunciadas con multa de $5.000 por las infracciones imputadas.

Para decidir así, la autoridad de aplicación consideró que las fallas presentadas por el vehículo fueron oportunamente notificadas a la firma A. S.A. y que las órdenes de reparación carecen de firma en conformidad del denunciante. Que de esas órdenes de reparación sólo hay una que se condice con la adjuntada por el reclamante y por ello en virtud del principio in dubio pro consumidor solo se puede colegir que A. S.A. reparó el vehículo en esa oportunidad.

Asimismo constata que G. S.R.L no ofreció solución alguna al reclamante por lo que resulta ser responsable en virtud del art. 13 de la LCD.

III.- En forma preliminar se debe señalar que los jueces no están obligados a analizar todas y cada una de las argumentaciones de las partes, sino solo aquellas que sean conducentes y posean relevancia para decidir el caso.(CS Fallos 258:304; 262:222; 265:301; 272:225, etc.). Tal temperamento, importa, en definitiva, y dentro de tal marco jurisdiccional al decir de Aragones Alonso, los hechos

"jurídicamente relevantes"(ver "Proceso y Derecho Procesal" Ed. Aguilar 1960, pág. 971, párr. 1527), o "singularmente trascendentes" como los denomina Calamandrei en su trabajo "La génesis lógica de la sentencia civil" en "Estudios sobre el proceso civil", págs. 369 y ss.). (Todo en CNCiv., sala D, 2005/03/17 – Transeuropa Video Entertainment San Luis SA c. Brihet e Hijos SA- Rev. LL de junio 1-2005, 12, fallo 108.984).

Dicho ello e ingresando en el tratamiento de la cuestión traída a resolver, es preciso puntualizar que el requisito de la motivación de los actos judiciales y administrativos tiene por finalidad trasladar de manera sucinta al conocimiento del interesado los fundamentos de hecho y derecho de la decisión estatal para darle la oportunidad de aceptarlos o combatirlos en los recursos pertinentes.

La justificación objetiva de todo juicio de valoración o estimación de hechos o datos es el presupuesto formal que separa la discrecionalidad de la arbitrariedad y constituye garantía imprescindible del correcto, congruente y adecuado ejercicio de las facultades jurisdiccionales.

La motivación de los actos jurisdiccionales o administrativos tiene como fundamento proteger al justiciable o al administrado contra el arbitrio de los poderes públicos, aportándole las razones en que sus decisiones se basan, a fin de que pueda, con conocimiento de causa, impugnarlas si así lo cree oportuno (Tribunal Supremo de España, Sala 4ª, 25/2/87, ponente: Sr. Gordillo García, LA LEY (España), t. 1987-2, p. 866 (8979-R).

La resolución recurrida, impone

sanción fundada en la infracción del art. 12 de la ley 24.240, que establece la obligación del fabricante, importador y vendedor de asegurar un servicio técnico adecuado, y suministrar las partes y repuestos ya sea durante la vigencia de la garantía legal o vencida la misma.

Entendió que no existía en las órdenes de reparaciones adjuntadas por A. S.A., la firma en conformidad del Sr. R..

El órgano administrativo no ha valorado, analizado o fundado su resolución en los antecedentes de la causa.

Su fundamentación es aparente, meramente dogmática y formal, no ingresa al tratamiento suficiente de los hechos que dan inicio a estas actuaciones, permanece en el plano de lo formal y hace constar presuntos fundamentos que no se corresponden –o, al menos, que no se explicita de qué manera se corresponden- con los hechos de la causa.

En tal sentido se señala que omitió verificar los extremos en que se funda el reclamo de fs. 2/4, esto es, la ausencia o deficiencia del servicio técnico, y cumplir con la función encomendada por los arts. 14 a 16 y 24 incs. a) y j) especialmente, de la Resolución Municipal 1480 en cuanto ponen en cabeza del mismo la investigación y la reunión de pruebas tendientes a acreditar los hechos investigados o denunciados para cumplir efectivamente con su rol.

De la prueba considerada se advierte una valoración parcial. Tiene en cuenta la orden de reparación de fs. 8 porque aunque carece de firma en

conformidad del denunciante, se corresponde con otra que también acompaño la denunciada.

Y de esa única prueba tenida como decisiva, sólo la tiene en cuenta para determinar la existencia de las fallas denunciadas, las restantes constancias que surge de la misma: el diagnóstico dado por el servicio técnico y el trabajo realizado.

Y en tal sentido, asiste razón a la apelante en cuanto denuncia una severa contradicción que porta la arbitrariedad de la decisión. Bajo la errónea aplicación del principio pro consumidor considera que no se cumplió con la obligación de prestar el servicio técnico adecuado, cuando el mismo denunciante relató cómo cada uno de los inconvenientes le fueron solucionados.

Por el contrario, de las órdenes de reparación adjuntadas por A. S.A. surge a fs. 47 que fue reemplazada la bocha de la palanca de cambios; de fs. 48 que se verificó el sonido habitual en suspensión y prueba dinámica con cliente; se realizó intervención con chapista por inconveniente en paragolpes delantero; se alineó la cerradura de la puerta izquierda, se pintó el paragolpes delantero. A fs. 49 consta que se reemplazó el sensor de agua en combustible y que se instalaron chapones cubrecarter y caja. De la orden de fs. 51 surge que se realizó el ajuste de mazas delanteras porque al circular a 110 km/h el vehículo vibraba y de fs. 52 surge que se corrigió la pintura del paragolpes delantero, se desmontaron y volvieron a montar las campanas de freno, se pidieron amortiguadores delanteros a G., se reemplazó el burlete de la ventana porque bajaba

muy despacio el vidrio y se rectificaron las campanas de freno.

Se advierte claramente la incongruencia si se tienen acreditadas las fallas con el relato del actor y la orden de reparación que adjuntó y no se consideran las soluciones brindadas y que surgen de idéntica documentación.

Y aun si no fuera así, y no le resulte suficiente a juicio del órgano decisor, frente a los términos del descargo, correspondía adoptar medidas de pruebas tendientes a acreditar la verdad de los dichos y que por otro lado fueron ofrecidas por la concesionaria además de contar con amplias facultades investigativas de oficio.

Lo cierto es que de tales ordenes de reparación surge el inconveniente denunciado como falla y también surge la solución del mismo, corroborado por los propios términos de la denuncia, de manera que la resolución encierra un vicio de razonamiento lógico que la convierte en arbitraria y por ello la fulmina.

Todo esto sin considerar la falta de fundamentación para prescindir de prueba útil.

Nada se ha requerido a la concesionaria para desestimar las reparaciones efectuadas, o comprobar la falta de un adecuado servicio pudiendo incluso requerir un peritaje sobre el vehículo para desentrañar el cumplimiento o no de obligación en estudio.

Nada efectuó la Oficina de Defensa del Consumidor. No obstante frente al solo relato del denunciante dispuso la condena que se recurre.

Frente a la negativa de la

concesionaria, las constancias de las órdenes de reparación, la nula prueba colectada no cabe colegir la existencia de infracción al artículo 12 de la ley 24240 que pretende el organismo.

En concordancia con la exigencia de fundamentación de la resolución administrativa, ha tenido oportunidad de expedirse la Corte Suprema de Justicia (Fallos: 315:1361, 324:1860, 306:1138, 307:639 y 320:2509 [Fallo en extenso: elDial – AAB0F], dictamen de la Procuradora Fiscal, Dra. Laura M. Monti, del 13 de marzo de 2007, que la Corte hiciera suyo por unanimidad con fecha 8/4/08, CSJN, 8/4/08, Causa N° S.2488, L.XLI - "Schnaiderman Ernesto Horacio c/ Estado Nacional - Secretaría de Cultura y Comunicación de la presidencia de la nación (recurso de hecho)" [Fallo en extenso: elDial – AA473E], en elDial - AA473E).

El principio de informalismo del procedimiento administrativo no puede convertirse en un todo vale (TSJ Neuquén, Res. Interl. 1870/98 in re "Crespo, Carlos Alberto c/ Dirección de Lotería y Quiniela y otros s/ Cobro Ordinario de Pesos" (Expte. Nro. 567/97) y R.I. Nro. 1824 del 26 de Diciembre de 1997, dictada in re "López, Jorge Carlos c/ Municipalidad de Neuquén s/ Daños y Perjuicios").

También nuestro Superior Tribunal de Justicia provincial ha predicado en diversos precedentes la doctrina que exige una adecuada motivación de los actos administrativos para acordarles validez y legitimidad (S.D. N° 4/SCA/01) Así lo exigen las normas de procedimiento administrativo —art. 30 del dec. ley 920— y lo ha establecido reiteradamente la jurisprudencia (vg. CNCAF Adm. Sala I "Díaz..."del

9/6/88). Y esta exigencia es establecida como condición para la real vigencia del principio de legalidad en la actuación de los órganos administrativos (CNCAF - Sala I "Quatrrocchi"... Bol. Jurispr. ED Año 1998-N° 2)" (autos: "P., A.O. c/IAS del Chubut" – 05/02/2008 – La Ley Patagonia 2008 (junio), 248).

La procedencia de la aplicación de una multa queda sujeta a que haya quedado debidamente acreditado en el expediente un comportamiento culpable o negligente por parte del apelante que configuró una violación al deber a su cargo en los términos previstos en la Ley de Defensa del Consumidor, y tal no es el caso bajo análisis.

Las consideraciones efectuadas, dan cuenta que no existe respaldo probatorio de las pretendidas infracciones al art. 12 y en consecuencia tampoco la del art. 13 imputada a G. S.R.L. debiendo revocarse la decisión en crisis por falta de fundamentación legal y fáctica.

Atento lo decidido carece de virtualidad jurídica el tratamiento de los agravios expuestos por G. M. d. A. S.R.L.

IV.- En atención a la naturaleza de la cuestión traída, en donde la decisión arribada se revoca por falta de fundamentación, no existiendo contradictorio, en el marco de las atribuciones que concede el segundo párrafo del art. 69 del C.P.C.C., la eximición de las costas devengadas ante esta instancia, lo cual implica, por cierto, su atribución en el orden causado. Se regulan los honorarios profesionales de los letrados intervinientes conforme las pautas de la ley

arancelaria local (artículos 13 y 32 de la ley arancelaria) de acuerdo a la labor cumplida.

Por ello la **Sala B** de la Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial con asiento en la ciudad de Comodoro Rivadavia, **RESUELVE:**

1) Admitir el recurso de apelación interpuesto por A. S.A. 62/67vta. y revocar en todas sus partes la resolución N°438/2015 de la Oficina de Defensa del Consumidor, conforme los considerandos respectivos

2) Declarar ausente de interés jurídico pronunciarse sobre el recurso de apelación interpuesto por G. M. d. A. S.R.L. a fs. 68/70 vta.

3) Costas por su orden. Regular los honorarios profesionales del Dr. E. G. H. J. en la suma de pesos equivalente a quince (15) JUS y los del Dr. J. M. I. la suma de pesos equivalente a diez (10) jus.

4) Regístrese, notifíquese y devuélvase.

La presente sentencia se dicta por dos vocales de Cámara, en razón de encontrarse vacante un cargo de Juez de Cámara, y existir concordancia en la resolución del caso (Ley V N°17 Digesto Jurídico Provincia del Chubut).