--- Trelew, de Febrero de 2017.----------

-- **VISTO Y CONSIDERANDO:**----------

- I.- Que contra la Disposición Nro. 80/16 de la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de la Provincia del Chubut, de fs. 396/411vta., C. – C. P. S.A. presentó y fundó el recurso de apelación de fs. 421/442. Allí, de manera preliminar, cuestiona la competencia del órgano actuante para dictar la disposición citada, en tanto esta refleja dos fechas distintas en el encabezado del acto administrativo (21 de septiembre de 2016 y 20 de Octubre de 2010). Ello, además de tornar nulo el acto por carecer de fecha cierta, dispone la incompetencia temporal en los términos del art. 6, inc. d de la Ley VII N° 22. Así, señala que la Disposición fue dictada fuera del plazo que marca esta norma para el proceso sumarial (75 días hábiles) y el dictado de la resolución definitiva (10 días hábiles).---------- En segundo lugar, cuestiona que fue violada su defensa en el procedimiento, en tanto no se le permitió –sin razón fundada- producir prueba testimonial, la cual calificó de esencial a los fines de probar los hechos invocados por su parte. En iguales términos señala que requirió explicaciones al perito mecánico respecto de su informe, no obteniendo favorable respuesta de la administración. ---------- Agrega que el procedimiento administrativo de defensa del consumidor no admite que el denunciante ofrezca y produzca prueba, habiendo agregado al expediente documentación improcedente, como el informe mecánico del perito R. En los mismos términos, indica que la Sra. M. P. I. realizó una presentación a fs. 282/289 como apoderada del Sr. R. A. G., no siendo este parte en el expediente.----------

--- Asimismo, cuestiona la conclusión de la Disposición en crisis respecto que el consumidor acreditó la veracidad de las fallas denunciadas, en tanto esta fue realizada en base al dictamen pericial de fs. 252, sobre el cual manifiesta que surgen elementos que acreditan que el vehículo presentaba un visible deterioro al momento de la pericia que descarta la conclusión arribada por la autoridad de aplicación. Añade que la suspensión del vehículo dispone de un sistema que contempla una mayor dureza a altas velocidades por cuestiones de estabilidad y seguridad, lo que deriva naturalmente en mayores vibraciones, indicando adicionalmente que este efecto es normal en vías de ripio.----------

--- Cuestiona asimismo la disposición administrativa por cuanto concluyó en que el automotor de la denunciante fue utilizado en forma correcta, en tanto lo hace en base a meras presunciones. En este aspecto, indica que la prueba testimonial ofrecida por su parte tendía a acreditar ello en forma contraria, agregando existe prueba que acredita que el vehículo fue entregado sin fallas mecánicas y que se le brindó al consumidor el servicio técnico correspondiente.----------

-- Critica asimismo la solidaridad resuelta entre dicha parte y G. M. A. S.R.L., lo cual se

decidió en base a apreciaciones infundadas de la autoridad, agregando que no es aplicable el art. 8 *bis* de la Ley de Defensa del Consumidor, por habérsele otorgado un trato correcto durante la relación comercial, no aplicándose esta disposición en el trámite administrativo. ---------- Se agravia igualmente en que la Ley 24.240 no autoriza la sustitución de la cosa adquirida por otra en los términos del art. 47 LDC, habiéndose extralimitado la autoridad en aplicarle dicha sanción, calificándola de abuso de autoridad. Asimismo, destaca en este sentido que ésta no contaba con competencia para resolver en tal sentido, en tanto se trata del ejercicio de funciones jurisdiccionales reservadas al poder judicial. Asimismo, señala que existió una desviación de poder de la autoridad al excederse en la punición por no ser razonable que deba reponer un vehículo con un desgaste notorio por el uso, como el del denunciante, por una unidad cero kilómetro.---------- II.- Que a fs. 464/476 se presenta G. M. de A. S.R.L., apelando también la Disposición Nro. 80/16. En primer lugar, adhiere a los agravios introducidos por C. – C. P. S.A. Agrega asimismo que la disposición cuestionada fue dictada por fuera del plazo de tres años que establece el art. 50 de la LDC, por lo que la acción prescribió. ---------- Añade asimismo que desconoció el informe pericial de parte, realizado por el Sr. A. R., sobre el cual no tuvo participación, adoleciendo este de diversos vicios. Critica además que la disposición definitiva haya concluido que los desperfectos del vehículo se presentan en el uso en ripio, lo cual entiende que se debe más a la naturaleza y condiciones de esa superficie que a desperfectos en el automóvil. Desconoce que se haya probado que el rodado contara con vicios que lo tornaran inapropiado para su uso, cuestionando la prueba que fue mencionada al efecto de dicha conclusión, en particular la pericia mecánica producida en el trámite administrativo.-------- Finalmente, cuestiona el daño punitivo establecido en la disposición recurrida, en tanto entiende que de su parte no existió un incumplimiento contractual doloso, presupuesto de dicha sanción.---------- III.- Como previo, cabe señalar que los recurrentes con sus impugnaciones pusieron en crisis el criterio de la autoridad administrativa y con ello abrieron la competencia de esta Alzada para revisar o controlar estrictamente la legalidad del acto cuestionado (conf. STJ Chubut, S.D. nº 18/SRE/2002, S.D. nº 13/SCA/2006, S.I. nº 20/SCA/2010; también esta Sala en la c.257/11, S.I.C.A. nº 06 de 2011). Y si bien en tal rol debe ceñirse a los puntos objetados (doc. art. 280, C.P.C.C., por remisión del párr. final art. 7º de la Ley VII nº 22), al abordarlos le asisten facultades idénticas a las del órgano administrativo *a quo*, siéndole dado utilizar fundamentos diferentes a los invocados por las partes y aún por el funcionario de la anterior instancia para dirimir la cuestión (este Sala en las c. 76/14, S.D.C. nº 09 de 2014; c. 23/13, S.D.L. nº 17 de 2013, voto del Dr. Velázquez; c. 374/13, S.I.F. nº 29 de 2013; entre otras). ---------- Consecuentemente, este cuerpo no está

obligado a tratar todos los argumentos utilizados por las partes, sino "sólo aquéllos que estimen decisivos para la solución del caso" (C.S.J.N., 30/05/2006, Fallos 329:1951; del dictamen de la Procuración General, al que remitió el Tribunal); y tampoco tiene el deber de valorar en la sentencia todas las pruebas producidas, sino únicamente aquellas que fueren esenciales y decisivas para el fallo de la causa (art. 390 del C.P.C.C.; por remisión del art. 7º, párr. final, Ley VII nº 22). ----------

--- IV.- Que revisados los agravios de las denunciadas y toda vez que varios de ellos son coincidentes, serán tratados en primer lugar aquellos que hagan a cuestiones de forma sobre el procedimiento, para luego resolver a aquellos relativos al fondo del asunto, adelantando que ambos recursos serán rechazados, debiendo confirmarse la disposición en crisis.----------

-- En este sentido, cabe advertir de manera preliminar que la mayoría de los agravios presentados por las partes denunciadas son rayanos con la deserción del recurso, en tanto no avanzan -en muchos casos- de ser meras expresiones en desacuerdo con la decisión administrativa, pero sin hacerse cargo de los argumentos invocados al efecto.

--- (i) En primer lugar, cuestionan C. – C. P. S.A. y G. M. A. S.R.L. que la Disposición Nro. 80/16 carece de fecha cierta, en tanto contiene dos referencias contradictorias, esto es, “21 de septiembre de 2016” y 20 de octubre de 2010. Así sostiene que el acto administrativo dispone de un vicio en su forma que lo torna nulo de nulidad absoluta.----------

---------- Ahora bien, en materia de nulidades de la sentencia por ausencia o error en la consignación de la fecha de dicho acto, se ha dicho que “si bien de ordinario la omisión de fecha en una sentencia se constituye en causal de nulidad de la misma, ello no puede ocurrir cuando tal requisito se desprende o puede inferirse de las demás circunstancias relacionadas con el acto” (SCBs. As., 4-3-80, Rep.E.D. 15-821, n° 5), revistiendo el carácter de nulidad relativa, susceptible de ser purgada cuando puede ser subsanado por otros medios (CNCiv., Sala D, 27-5-66, L.L. 123-631). Incluso se ha señalado que “no es nula la sentencia cuya fecha aparece incompleta por consignarse solamente el mes y el año en que fue dictada, habiéndose omitido la determinación del día, si ésta resulta acreditada en el propio escrito de apelación (CComCap, 28-7-30, J.A. 33-880). Por su parte, Ibáñez Frocham dice que no es nula la sentencia si expresa el mes y el día y omite el año, cuando el detalle resulta de otras actuaciones (Ibáñez Frocham, Manuel: "Tratado de los recursos en el proceso civil", La Ley, Bs. As., 1969, pág. 204).----------

-- Ello es lo que acontece respecto de la disposición en análisis, en tanto –si bien la misma incorpora dos fechas distintas, e incluso una de ellas incluye el año “2010”, en lo

que puede ser un claro error de “tipeo”- puede advertirse que esta fue dictada en el mes de octubre del año 2016, en el día 20 o bien al siguiente, en tanto además de la fecha consignada en la misma como “Octubre 20”, se advierte de las cédulas obrantes entre las fs. 412 y 420 que se consignó como fecha de su dictado el día 21 de Octubre del año 2016.--- Cabe señalar en este sentido que, en virtud de los principio de trascendencia y finalidad, la nulidad procesal se encuentra dirigida a surtir efectos cuando el acto viciado no ha logrado cumplir la finalidad destinada (art. 171 CPCC), siempre y cuando ocasione un perjuicio en el peticionante (art. 174 CPCC), lo que no pareciera ocurrir en el caso, en tanto los apelantes no identificaron en qué medida lo afectaba –en caso de ser así- que la resolución haya sido dictada en las fechas *supra* señaladas.----------

-- El máximo Tribunal de nuestra provincia ha advertido que “en materia de nulidades debe andarse con cuidado. Los Tribunales han expuesto reiteradamente que esta sanción procesal es último recurso y que se debe atender tanto a la letra de la ley aplicable en la materia cuanto a la efectiva vulneración del derecho que la irregularidad implica. En otras palabras. La nulidad está apareada a la expresa determinación de la norma y, fundamentalmente, al efecto pernicioso del acto sobre concretos derechos de quien o por quien se reclama, ya que no hay nulidades en solo beneficio de la ley o nulidad por la nulidad misma” (STJ Chubut, Sentencia Definitiva 028/2007, Sumario Nro.: 18796, Eureka!). “La nulidad esta apareada a la expresa determinación de la norma y, fundamentalmente, al efecto pernicioso del acto sobre concretos derechos de quien o por quien se reclama, ya que no hay nulidades en solo beneficio de la ley o nulidad por la nulidad misma. El principio de trascendencia, que de eso se trata, importa considerar que no hay correctivo si la desviación no tiene trascendencia sobre garantías esenciales de la defensa en juicio, ya que las nulidades no tienen por finalidad satisfacer pruritos formales sino enmendar los perjuicios efectivos que pudieren surgir de la desviación” (STJ Chubut, Sentencia Definitiva 046/2006, Sumario Nro.: 18309, Eureka!). ----------

-- (ii) Dicho eso, se advierte que la nulidad ligeramente planteada por el recurrente fue incluida dentro de la alegada incompetencia del funcionario por el trascurso en exceso del plazo establecido por el art. 6, inc. d de la Ley VII N° 22, tanto para la instrucción sumarial (75 días hábiles administrativos), como para dictar la resolución definitiva (10 días hábiles administrativos).----------

-- Al respecto, sin embargo, tampoco puede tener lugar dicho embate en tanto existe un obstáculo infranqueable a su pretensión que imposibilita hacer lugar a la pérdida de competencia de la autoridad administrativa, y esto es que en ningún momento presentaron -con carácter previo- un escrito requiriendo el pronto despacho de la disposición ni mucho menos advirtieron de la perdida de la competencia cuando –según

dice- esta feneció. Esto contradice la buena fe y lealtad procesal que debe presidir la labor de todas las partes.----------

-- Bien se ha declarado que si agotado el plazo para dictar resolución la parte consintió que la causa permaneciera en espera de decisión sin formular de inmediato cuestionamiento alguno, no le es dado luego, tras conocer que la decisión le era adversa, atacarla sobre esa base, pues ello contraviene el principio general de la buena fe en el trámite de las causas (confr.: C.S.N., Fallos 298:197 y 304:769, E.D. 60-550; S.C.B.A., D.J.B.A. 117-63, cit. por Morello y otros, "Códigos Procesales...", 2da. ed., IIC-301/302; esta sala, causa 22.648, SDC 09/08).---------- En este sentido debe analizarse si la extensión del trámite sumarial vulneró la garantía de defensa en juicio (art. 18 de la CN) y el derecho a obtener una decisión en un “plazo razonable” al que alude el inc. 1, del art. 8 de la Convención Americana sobre los Derechos Humanos (Pacto de San José de Costa Rica). Sin desconocer los derechos de las denunciadas pero siguiendo el espíritu de la norma interpretada (art. 2 CCCN), el plazo establecido por el art. 6, inc. d de la Ley VII Nro. 22, se encuentra encaminado principalmente a que el consumidor encuentre una respuesta ágil y eficaz de parte de la autoridad de aplicación frente a la violación de sus derechos como tal. Así, en un expediente administrativo que se ha visto demorado por las distintas probanzas producidas, invocación de hechos nuevos, traslados, nulidades, etc., no se advierte que haya existido una dilación irrazonable o abusiva por parte de la administración que haya violentado los derechos de defensa de los denunciados, y –por el contrario- parece haber perjudicado el trascurso del tiempo a la denunciante, quien habiendo realizado su denuncia en el año 2012, aún no dispone de una resolución firme que resuelva su reclamo.---------- (iii) Siguiendo con el tratamiento de agravios por cuestiones de forma, G. M. A. S.R.L. plantea la prescripción de la acción iniciada por el consumidor en los términos del art. 50 de la Ley 24.240, señalando que trascurrió en exceso el plazo desde la conclusión de la instancia administrativa hasta el dictado de la disposición cuestionada.----------

-- Dicho artículo señala que “*las acciones y sanciones emergentes de la presente ley prescribirán en el término de tres (3) años. La prescripción se interrumpirá por la comisión de nuevas infracciones o por el inicio de las actuaciones administrativas o judiciales*”. Cabe advertir que en este particular caso, conforme señala Farina, la prescripción corre para que el consumidor realice la denuncia ante la autoridad de aplicación o bien esta inicie de oficio las actuaciones administrativas (Farina, Juan M, “Defensa del Consumidor y del Usuario, Comentario exegético de la Ley 24.240 y del decreto reglamentario 1798/94”, 3era. Edición actualizada y ampliada, Astrea, Buenos Aires, 2004, p. 517), no reiniciándose nuevamente su cómputo tras dichos hitos, conforme interpreta

erróneamente la denunciada. Ello sería contrario al procedimiento administrativo del consumidor, donde éste le dispone un limitado marco de actuación, de instrucción e impulso de oficio, incluso circunscribiéndose la actuación del consumidor prácticamente a la formulación de la denuncia. Así, el recurrente pretende computar en detrimento del consumidor un plazo de prescripción que depende de la acción de la autoridad administrativa, interpretación que escapa al sentido de la norma en análisis.----------

--- Es aplicable aquí lo señalado respecto de la interrupción de la prescripción en procesos judiciales, en tanto producida esta con la interposición de la demanda, se prolonga el plazo, cualquiera sea luego la rapidez o continuidad del trámite, en toda la dirección del proceso (C. Segunda Apel. Civ. y Com., La Plata, Sala 01, 21/08/1991, Sumario nro. B0250527, JUBA; cfme. Bueres- Highton, “Código Civil y normas complementarias, Análisis doctrinario y jurisprudencial”, T. 6B, págs.684/686; ídem: Analía Barbado, “La prescripción Adquisitiva y Liberatoria”, Ed. Ad-Hoc, p.99; Borda, “Tratado de Derecho Civil, Obligaciones”, Tomo II, p.43; Salas- Trigo Represas- López Mesa, “Código Civil anotado”, T. 4-B, Actualización, p.315; Cazeaux- Trigo Represas, “Derecho de las Obligaciones”, T.3, p.590). Incluso se ha dicho que “…la interrupción de la prescripción producida por demanda continúa mientras está pendiente el juicio y no se haya declarado la caducidad de la instancia, aunque las actuaciones hayan estado paralizadas durante un tiempo suficiente para que hubiera podido operarse la prescripción (C.Apel. Civ. y Com, Córdoba, Sumario nro. R0005091, 2000, SAIJ). --------

-- Así las cosas, corresponde el rechazo del recurso en cuanto hace a este agravio. -----

- (iv) A continuación es dable tratar los cuestionamientos que ambas denunciantes realizan sobre la conclusión a la que arribara la autoridad de aplicación provincial respecto de la denuncia formulada por la Sra. I., esto es, fue acreditado un defecto en el vehículo que la mencionada adquirió de parte de C. – C. P. S.A., en incumplimiento de los dispuesto por los arts. 11 y 12 de la Ley 24.240, que generó la sanción de multa y la sustitución de la unidad defectuosa en forma solidaria a las denunciadas.----------

-- Ambas partes se agraviaron en dicha conclusión, a la que criticaron en base a las consideraciones realizadas por la autoridad respecto de la negativa a producir las testimoniales ofrecidas por C. – C. P. S.A., las explicaciones del perito mecánico, el informe presentado por el consultor de parte del denunciante, las conclusiones del informe pericial sobre visibles deterioros en la unidad, las características de la suspensión del automotor en condiciones de alta velocidad, el correcto uso del vehículo, etc.----------

-- Sin embargo, dichos agravios habrá de descartarse, por lo menos, en mérito de dos razones. Por un lado, reiterando los quejosos su posición, presentan la cuestión no como

una crítica concreta y razonada de la decisión administrativa sobre este punto, sino por el contrario, como una argumentación paralela –o, incluso, como mera discrepancia– al criterio legal desplegado por la autoridad administrativa en una etapa intermedia y no definitiva de la instrucción de la causa (doc. art. 5º, Ley V nº 22; conf. esta Sala en la c. 323/12, S.D.C.A. nº 01 de 2013).---------- Por ello, al desentenderse el recurrente de la fundamentación dada en la instancia administrativa, la que además fue extensamente desarrollada por la autoridad de aplicación (doc. art. 75, inc. 3º, Ley I nº 18), incurrieron aquellos en una deserción parcial del recurso (art. 269, CPCC).---------- En efecto, la autoridad de aplicación dio argumentos más que razonables respecto de la actuación del consultor de parte y su vinculación con el proceso probatorio, el rechazo a la prueba testimonial ofrecida, y las conclusiones a las que arriba la pericia mecánica producida, para concluir que –a pesar de sus embates en la instancia administrativa- las denunciadas tuvieron diversas oportunidades para ejercer su derecho de defensa y controvertir el proceso. Luego de ello, tras un análisis de la prueba rendida, concluyó que (a) éstas no lograron acreditar que las fallas denunciadas resultaran propias del desgaste del automotor y que, por el contrario, (b) éstas se encontraron presentes desde el inicio mismo de la relación de consumo, agregando que no interesa si el vehículo adolecía de defectos oculto u ostensibles, o si estos alteraban o no el funcionamiento de la cosa, o incluso que la haga impropia o insegura en su uso, sino que exista una discrepancia entre lo ofrecido y lo entregado o los defectos alteren el funcionamiento normal del bien.---------- Sin embargo, a pesar de los largos recursos interpuestos, ambas partes se limitaron a realizar una serie de apreciaciones sobre la prueba que no lograron conmover los fundamentos utilizados en la instancia administrativa, incluso reeditando argumentos ya expuestos en dicha etapa. En tal sentido se ha dicho que criticar no es lo mismo que disentir, ya que lo primero importa un ataque directo y pertinente a la fundamentación del fallo apelado, tendiente a demostrar los errores fácticos y jurídicos que éste pueda contener, mientras que lo segundo consiste simplemente en exponer que se está en desacuerdo con la sentencia recurrida (S.I.C. 08/11 Sala “A” CAT).---------- En este sentido y en lo que hace a la apreciación de la prueba rendida por la Dirección de Defensa del Consumidor de la Provincia, le cabe *mutatis mutandi* lo que esta Alzada ha sostenido invariablemente cuando dicha atribución es ejercida jurisdiccionalmente, en tanto dicha apreciación es una decisión que surge del centro o núcleo de sus facultades, siendo un ámbito de discrecionalidad y legítimo arbitrio concedido por el ordenamiento, no bastando impugnarlas sobre la base de una opinión distinta sino que debe ensayarse, a su respecto, un ataque frontal, fundado en argumentos hábiles y conducentes, que demuestren el desacierto manifiesto de la resolución (cfr. esta sala, 10/07/2015, “M. A.,

X. I. c/ S. A., C. y Otra s/ Cobro de haberes e indemnización de ley", Expte: 288 – Año 2015 CAT; idem 27/07/2015, "M., O. R. c/ P., J. A. s/ Cobro de Haberes e Indemnización de Ley", Expte: 173 – Año 2015 CAT; 25/08/2015, "C., M. A. c/ PREVENCION ART S.A. s/ Accidente de trabajo (Sistémico)", Expte: 370 – Año 2015 CAT; 29/09/2015, "C., G. c/ B. A. S.R.L. y Otros s/ Cobro de haberes e indemnización de ley", Expte: 304 – Año 2015 CAT; 10/11/2015, "J., M. c/ L. C. S.R.L. s/ Cobro de haberes e indemnización de ley", Expte: 443 – Año 2015 CAT; Sumario Nro. 000390;

entre muchas otras).----------

- De esta forma, para conmover las apreciaciones probatorias de una decisión de esta naturaleza se requiere algo mucho más serio y atendible que subjetivismos y pareceres o preferencias del apelante, debiéndose demostrar lógicamente que la selección y apreciación probatoria ha sido caprichosa, antojadiza, indefendible.----------

--- Incluso, como fue señalado anteriormente, las recurrente utilizan argumentos ya refrendados en la etapa administrativa, y sobre los cuales la autoridad se expidió. No satisface el imperativo del propio interés la impugnación de una decisión a base de reenviar a los argumentos expuestos en actuaciones anteriores, no resultando aceptable que se circunscriba su presentación a la machacona insistencia en alegaciones anteriores que, precisamente, fueron replicadas en la decisión (cfr. esta sala, 14/09/2015, "A., N. G. c/ P. , L. y Otro s/ Cobro de pesos e indemnización de ley s/ Reconstrucción", Expte: 388 – Año 2015 CAT, Voto del Dr. Carlos A. Velázquez; Sumario Nro. 000453).----------

---------- O por caso, tampoco reviste una crítica certera la invocación de ciertas condiciones que no tienen relación con la discusión de autos, como por ejemplo, la invocación del estado general del automóvil al momento de realizar la pericia ("partes atadas con alambre"), cuando ello no guarda vinculación sobre la situación de los desperfectos en el tren delantero o la suspensión. O que el vehículo haya tenido más de 90.000 kms al momento de la pericia mecánica, si del caso surge que los desperfectos mecánicos fueron denunciados a poco de haber sido retirada la unidad de la concesionaria, y no puede demostrarse que aquel trajín haya modificado u agravado la situación.---------- Lo cierto, vale reiterarlo, es que las recurrentes no se han hecho cargo y menos han criticado la conclusión arribada respecto de las características de los desperfectos y la fundada interpretación que la autoridad brindó sobre los arts. 11 y 12 de la Ley 24.240, en tanto se demostró que se trató de un desperfecto que alteró la identidad entre lo ofrecido y lo entregado. Por dicho motivo, debe declararse la deserción parcial del

recurso en este aspecto.----------

--- (v) En relación al cuestionamiento que hace C. – C. P. S.A. respecto de la solidaridad dictada en la disposición en crisis, en primer lugar, corresponde replicar lo señalado anteriormente en cuanto el agravio no supera una mera disconformidad con lo resuelto,

más preocupado en corregir sus dichos sobre la intervención de G. M. A. S.R.L. en el procedimiento, que en criticar la resolución administrativa.----------

--- Por demás, no fueron cuestionados los argumentos centrales por los cuales se resolvió la solidaridad de esta última, siendo ella quien disponía –eventualmente- de un agravio para recurrir, debiendo por tanto declarar desierto parcialmente el recurso en este sentido.----------

-- (vi) Respecto de la crítica que realiza C. – C. P. S.A. sobre la aplicación al caso del art. 8 *bis* de la Ley 24.240 (trato digno hacia el consumidor), la misma no tendrá lugar en tanto realiza una diferenciación entre la relación directa de la empresa con el consumidor y la actuación administrativa, carente de todo respaldo argumental.----------

-- En efecto, la disposición hizo aplicación de dicha norma ponderando al efecto toda la relación entre el consumidor y las empresas, desde la compra del automóvil y su entrega hasta el dictado de la resolución definitiva, ponderando en este sentido principalmente que, ante la denuncia del cliente de un desperfecto en la unidad que generaba ruidos anormales, jamás se le dio una respuesta satisfactoria a pesar de todas las gestiones y trámites realizados, incluyendo –lógicamente- aquellos que debió iniciar ante el organismo de defensa del consumidor en la procura de sus derechos.------- El art. 8 *bis* de la Ley 24.240 exige el deber de garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores, imponiendo su observancia en las relaciones de consumo, buscando impedir el aprovechamiento de la parte más fuerte en desmedro de la más débil, por lo ésta debe estar impregnada de un profundo respeto al proveedor por los derechos del consumidor, reconociendo prácticas violatorias del trato digno a todas aquellas conductas vergonzantes, vejatorias, intimidatorias, denigrantes, que busquen colocar al consumidor en una situación de inferioridad o que impliquen un trato discriminatorio (cfr. C.Apel. Puerto Madryn, Sentencia Definitiva 005/2016, Sumario Nro.: 44929, Eureka!).----------

- Siguiendo a Kiper, puede decirse que "…todas las circunstancias, los hechos o las situaciones en que se encuentre el consumidor antes, durante y después de formalizar el contrato de consumo, deben estar signadas por el respeto de parte del proveedor por los derechos del consumidor, debiendo tener en cuenta y considerar cabal y responsablemente (con cortesía y urbanidad) cuales son los deseos del consumidor, las necesidades que pretende satisfacer, e informarlo y asesorarlo de buena fe en tal sentido, conforme a la oferta de bienes y servicios de que disponga el oferente, entre otros aspectos a considerar" (Kiper, Claudio, en "Ley de Defensa del Consumidor, comentada y anotada", Directores Picasso – Vázquez Ferreyra, Tomo I, La Ley, Buenos Aires, 2009, p. 127), agregando precisamente en cuanto hace a esta norma que "…hay

que evitar la subordinación e indefensión ante las quejas y reclamos. Comúnmente, ante una queja o un reclamo, el consumidor es tratado como si se le estuviera haciendo un favor, poniendo en el proveedor la decisión acerca de la procedencia del reclamo o reparación, los tiempos en los que se efectuará, etc., cuando en realidad está ejerciendo el derecho que le asiste en la relación contractual en la que ya cumplió su prestación, a diferencia del proveedor que la cumplió con deficiencias o defectos”
(Kiper, ob. cit., p. 129). ----------
-- En conclusión, contrariamente a lo que señala la recurrente, es especialmente ante el reclamo del consumidor, incluyendo la etapa administrativa, donde se hace más evidente el derecho al trato digno y respetuoso del art. 8 *bis* de la Ley 24.240, por lo que debe rechazarse el recurso en lo que hace a este agravio. ---------- (vii) Ahora bien, también se agravian ambas apelantes en la sanción dispuesta por la autoridad de aplicación respecto de la obligación solidaria de sustituir el vehículo adquirido por la Sra. I. por uno nuevo o una unidad de precio y prestación equivalente al año 2011 en plaza, con más los gastos de inscripción registral y entrega. Señalan que la autoridad administrativa carece de tales facultades, las cuales no se encuentran incluidas dentro del art. 47 de la Ley 24.240. Nuevamente aquí se advierte que los recurrentes reiteraron defensas ya planteadas en la instancia anterior, insistiendo con argumentos sobre los cuales la autoridad ya se explayó.---------- Cabe señalar que el art. 17 de la norma citada establece que “…e*n los supuestos en que la reparación efectuada no resulte satisfactoria por no reunir la cosa reparada, las condiciones óptimas para cumplir con el uso al que está destinada, el consumidor puede: a) Pedir la sustitución de la cosa adquirida por otra de idénticas características. En tal caso el plazo de la garantía legal se computa a partir de la fecha de la entrega de la nueva cosa…”*. Esta hipótesis fue la que se presentó en autos, en tanto la Sra. I. puso a disposición la unidad para su reparación, y tras no alcanzarse dicho resultado, tras la intimación pertinente, procedió a incoar el reclamo administrativo donde hizo uso de aquella facultad. ----------
---------- “El art. 11 de la Ley 24.240 en su primer párrafo (modificado por Ley 24.999), prevé que el consumidor y los sucesivos adquirentes gozarán de garantía legal por los defectos o vicios de cualquier índole, aunque hayan sido ostensibles o manifiestos al tiempo del contrato y en tanto afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado y su correcto funcionamiento. Como correlato, prevé el art. 17 (norma que debe ser interpretada en forma coordinada con el citado art. 10 bis) que sólo en caso de reparación no satisfactoria por no reunir la cosa reparada, las condiciones óptimas para cumplir con el uso al que está destinada, puede el consumidor optar por: a) pedir la sustitución de la cosa adquirida por otra de idénticas características; b) Devolver la cosa en el estado en que se encuentre a cambio de recibir el importe equivalente a las sumas pagadas, conforme el precio actual en plaza de la

cosa, al momento de abonarse dicha suma o parte proporcional, si hubiere efectuado pagos parciales, c) Obtener una quita proporcional del precio" (Cámara Primera de Apelaciones, San Nicolás, 29/05/2014, Sumario B860574, Rossi, Carlos Domingo y otros c/ Ford Arg. S.C.A. y otros s/ Incumplimiento contractual y daños y perjuicios, JUBA).---------- Huelga advertir que, si bien la sustitución no se encuentre expresamente mencionada en el art. 47 de la ley, el desconocimiento de la facultad de la autoridad para ordenar el cumplimiento de los dispuesto por el citado art. 17, inc. a, la transformaría de vacío contenido y dejaría al consumidor en situación de desprotección. --- Por dicho motivo, el ejercicio de esta facultad del consumidor no puede librarse a la mera voluntad de la empresa o destinar este reclamo a la vía judicial, toda vez que se tornaría inoperante, y contraria a la finalidad de la norma, la cual es velar por los intereses económicos de los consumidores (la calidad de productos y servicios, la justicia contractual y la reparación de daños), parte débil en el contrato (cfr. SCBA, La Plata, Sumario B4200365, 30/09/2014, "Capaccioni, Roberto Luis contra Patagonia Motor S.A. y BMW de Argentina S.A. Infracción a la Ley del Consumidor", JUBA). ---------- Asimismo, ante la reparación no satisfactoria acreditada, es razonable que se disponga la sustitución de la unidad por una nueva, a pesar del kilometraje avanzado que reflejó la pericia mecánica, si tal uso y desgaste se produjo como consecuencia de la demora de las denunciadas a reparar los desperfectos denunciados.---------- (viii) Finalmente, G. M. A. S.R.L., sin cuestionar la competencia del órgano para ello, se agravió en relación al daño punitivo determinado por la Disposición, en tanto entendió que no se configuró el presupuesto subjetivo, esto es, su culpa grave, dolo, negligencia grosera, temeraria, malicia. Al respecto se limitó a cuestionar que no hubo incumplimiento de su parte, el cual no fue –eventualmente- doloso, negando incluso haber tomado intervención en la operatoria comercial.---------- Cabe señalar al respecto primeramente que la aplicación de dicha sanción por parte de la autoridad fue razonablemente fundada tanto en su justificación particular como consecuencia de la descripción y análisis de los incumplimientos de las denunciadas. El agravio, por el contrario y a la luz de lo *supra* señalado, no alcanza a conmover los argumentos dados por la autoridad, careciendo de crítica y razonada del fallo apelado en este aspecto (doc. art. 268 CPCC).---------- No obstante ello, corresponde también advertir que el recurrente, sin cuestionar la norma, incorporó presupuestos que la misma no menciona. Dice la misma: "*Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan…".*--- Así, "se ha definido al daño punitivo como las sumas de dinero que los tribunales mandan a pagar

a la víctima de ciertos ilícitos, que se suman a las indemnizaciones por daños realmente experimentados por el damnificado, que están destinados a punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro. Participa de la naturaleza de una pena privada que se manda a pagar por encima de los valores que se condene en calidad de daños y perjuicios sancionando graves inconductas, mediante la imposición de una suma de dinero a la víctima de un comportamiento ilícito o, más excepcionalmente, al propio Estado o a otros terceros (liga de consumidores, organizaciones de tutela del medio ambiente)" (Cámara Primera de Apelaciones, Sala 02, Mar del Plata, 17/08/2016, Sumario B5022572, "Acedo Héctor Ariel c/ Banco Saenz S.A. s/ Daños", JUBA).----------

-- De esta forma, no obstante las críticas que alguna doctrina realiza sobre la norma (Picasso, Sebastián, en "Ley de Defensa del Consumidor, comentada y anotada", Directores Picasso – Vázquez Ferreyra, Tomo I, La Ley, Buenos Aires, 2009, p. 620), lo cierto es que la misma establece únicamente como presupuesto el incumplimiento de sus obligaciones por parte del proveedor, analizándose la gravedad del hecho y demás circunstancias (como el tipo de falta, posición en el mercado, antecedentes, etc.) a los efectos de resolver la cuantía de la multa. Y si bien es cierto que la doctrina señala que el incumplimiento debe ser de gravedad suficiente como para merecer la aplicación de esta multa, no existe uniformidad si el factor de atribución es objetivo o subjetivo, y en este caso, doloso o culpa grave (Picasso, ob. cit., p. 625).----------

-- En conclusión, el agravio esbozado por el recurrente no alcanza a constituirse en una crítica concreta y razonada a lo resuelto en la instancia administrativa, debiendo rechazarse en esta instancia. ----------

-- V.- Por las razones analizadas precedentemente entonces, corresponderá rechazar los recursos de fs. 421/442 y 464/476 contra la Disposición Nro. 80/16 de la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de la Provincia del Chubut de fs. 396/411vta., imponiéndose las costas a los recurrentes perdidosos (art. 70, C.P.C.C.). En mérito de la extensión e importancia de las labores desarrolladas, el resultado obtenido, así como el carácter con que actuaron, corresponde regular los honorarios de los Dres. D. E. F. (apoderado de C. – C. P. S.A.) y E. R. V. (apoderado de G. M. A. S.R.L.) en la suma de 8 JUS, con más el plus procuratorio del 30%, para cada uno (arts. 5º, 6º, 6 bis, 7º, 8º, 13, Ley XIII nº 4).----------

-- Por ello, la Sala "A" de la Cámara de Apelaciones con asiento en la ciudad de Trelew; **RESUELVE:**----------

-- Confirmar la Disposición Nro. 80/16 de fs. 396/411vta.----------

--- Imponer las costas a los recurrentes perdidosos.----------

-- Regular los honorarios de los Dres. D. E. F. y E. R. V. en la suma de 8 JUS, con más el plus procuratorio del 30%, para cada uno (arts.

5º, 6º, 6 bis, 7º, 8º, 13, Ley XIII nº 4).----------

--- La presente se dicta por dos miembros del Tribunal, por haber coincidencia de opinión, y encontrarse vacante la restante vocalía (art. 7º y 8 ley V nº 17).----------

Regístrese, notifíquese y devuélvase.----------

NATALIA I. SPOTURNO
JUEZ DE CAMARA

CARLOS A. VELAZQUEZ
PRESIDENTE

--- REGISTRADA BAJO EL N° _____ DE 2017 - SICA. - CONSTE.----------

GUILLERMO N. WALTER
SECRETARIO DE REFUERZO
CÁMARA DE APELACIONES