448/2017

Comodoro Rivadavia, de noviembre de 2017.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Estos autos caratulados:**”C. A. S.A. en autos caratulados:”M., C. R. c/ C. A. S.A. s/ RECLAMO” EXPTE N° 403/2017 s/ RECURSO DE APELACION” Expte. N° 448/2017.**

I.- Vienen las presentes actuaciones de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Comodoro Rivadavia (Expte N° 403/2017) por haber interpuesto C. A. S.A. a fs. 32/33vta., recurso de apelación contra la Resolución ODC MCR N° 273/2017 que le impone una multa de $ 2.000 por infracción al artículo 19 de la Ley 24.240; con más la suma de $ 400 por publicación de la resolución condenatoria, conforme establece el art. 47º de la Ley Nº 24.240, art. 6º inc. e) de la Ley VII Nº 22 y art. 4º de la Ordenanza Nº 9758/99.

II.- El recurrente sostiene que no existe incumplimiento alguno, que no se violó el art. 19 de la ley 24.240. Afirma que se le cuestiona su negativa a recibir el vehículo por segunda vez para efectuar un nuevo reemplazo de la bomba de agua. Refiere que fue el actor quien rechazó las condiciones de ingreso a sus talleres ya que se le aclaró que para ingresar la unidad debían realizar tareas complementarias (desarme íntegro del motor) caso contrario el reemplazo una vez más no sería exitoso, pero el actor no solo rechazó tales

condiciones sino que además amenazó al jefe de talleres. Agrega que tal hecho fue reconocido por el propio actor en su misiva. Reitera que no se le negó la atención. Simplemente, el actor no aceptó los términos y condiciones que la empresa le expuso, por lo tanto al no haber acuerdo entre las partes no hay incumplimiento a la norma. Solicita se deje sin efecto la multa.- **III.-** De las constancias del expediente surge que C. R. M. manifiesta que el 14 de marzo de 2017 su vehículo ingresa a C. A. es con el fin que se realizarle un servicio por kilometraje, cambio de la bomba de agua, control de luces etc., que fue abonado. Agrega que retirado el vehículo, continúa con la misma falla, ingresa nuevamente a reparaciones, no se le da ninguna constancia de ello, manifestándole que para que quede bien debe comprar enfriador de aceite, que ellos no tienen. Reconoce que la situación lo alteró un poco, porque tuvo que salir a comprar afuera dicho repuesto. Lleva el auto el 3 de mayo pero lo llaman telefónicamente para avisarle que no lo van hacer, exigiendo que se lo reparen, que le coloquen el aplicador que le pidieron con la garantía que corresponde del mismo. Acompaña documental –fs. 1/7-

A fs. 10, obra Acta de la audiencia realiza, acompañando el Sr. M. carta documento enviada por C. A.es S.A.

A fs. 15/16, se presenta la firma C. A.es S.A. y adjunta su descargo. Sostiene que el vehículo del

denunciante ingresó a sus talleres el 18 de abril del corriente año, que cuenta con una serie de modificaciones las cuales no fueron efectuadas por la concesionaria, y alteran el normal funcionamiento del vehículo. Expresa que como se le explicó al Sr. M. para poder determinar la cuantía del daño causado por se debe proceder a desarmar la totalidad del motor quedando sujetas las reparaciones a los daños encontrados en ese momento, lo que no fue aceptado por el denunciante, procediendo a efectuar una serie de amenazas. Ante esta situación se procedió a informarle mediante carta documento que el vehículo se encontraba a su disposición.- Entiende que no existe incumplimiento alguno de su parte que habilite la instancia de conciliación y mucho menos de instrucción de sumario.

A fs. 17, se presenta el Sr. M. y rechaza la manifestaciones vertidas en su descargo por la denunciada, solicita se realice la apertura de sumario y se le aplique una multa.-

A fs. 19, se realiza la apertura del sumario administrativo contra la firma C. A.es S.A. por la presunta infracción al art. 19 de la ley de defensa del consumidor –incumplimiento de la prestación del servicio en la forma convenida-, se notifica el plazo para formular su descargo y ofrecer prueba (Acta N° 0525).

A fs. 21/27, la empresa presenta su descargo, sostiene que se efectuaron las tareas encomendadas, circunstancia que surge de la documental

acompañada, culminando su obligación al concretar las mismas por lo tanto el servicio técnico fue prestado.- El Sr. M. retiró el vehículo. Reitera la amenaza del denunciante a su personal. Insiste que su parte cumplió con sus obligaciones y no cometió infracción alguna de la ley de defensa del consumidor. Ofrece prueba.

A fs. 28/30, se dicta la resolución aquí recurrida.

IV.- La conducta reprochada es el incumplimiento a los deberes impuestos por el art. 19 de la ley 24240 "Modalidad de Prestación de Servicios. 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"

La norma prevé una obligación de hacer, debe juzgarse por el resultado prometido, de acuerdo a lo prescripto en el citado artículo. En este sentido, en caso de evidenciarse deficiencias o defectos en el trabajo realizado, la ley establece que el prestador del servicio estará obligado a corregirlo.

La autoridad administrativa ha enunciado detalladamente las constancias del expediente que demuestran la falta de cumplimiento de la firma denunciada.

De la documental de fs. 4/7, 9, surge que el automotor del actor ingresó en el mes de marzo a los talleres de C. A.es S.A. para servicio de kilometraje, desmonte y reemplazar bomba de agua motor por perdida, conectar sonda lambda y control de luces. Y que al retirarlo continúa con las fallas detectadas en la bomba de agua toda vez que seguía perdiendo.-

Claramente estos defectos no fueron reparados conforme surge de los dichos del denunciante que no han sido desconocidos por la denunciada. Más allá de los exabruptos reconocidos por el Sr. M. respecto del personal de la empresa.

Ergo, la prueba colectada demuestra objetivamente que el automotor del denunciante no ha sido reparado adecuadamente y continúa con el mismo desperfecto detectado en el momento de ingreso al taller.

La simple afirmación que ha cumplido con la tarea encomendada y que el vehículo tiene una serie de modificaciones que no fueron efectuadas por la concesionaria y la invocación de la conducta agresiva del actor, son insuficientes para fundar un pronunciamiento. En definitiva no se acredita porque si se realizó el cambio la bomba de agua solicitada oportunamente por el reclamante en el primer ingreso, al sacar el vehículo del taller sigue con la misma pérdida de agua.

Luego al ingresar por segunda vez al taller de la firma no realizó la reparación de la bomba de agua que

se había cambiado en el primer ingreso fs. 15-. Ergo el servicio fue insatisfactorio y defectuoso.

Es más, si durante la revisación de rutina se advirtieron dichas modificaciones del vehículo, previamente se debió informar al Sr. M. de las consecuencias en el normal funcionamiento del vehículo.-

En definitiva, la recurrente no acreditó los extremos invocados por su parte y su crítica solo evidencia una postura contraria que no enerva los fundamentos de la resolución dictada.

Por todo lo expuesto, corresponde rechazar el recurso y confirmar la resolución de grado.

V.- Las costas se imponen a la demandada vencida (art. 69 del. C.Pr.). Regular los honorarios profesionales del letrado interviniente conforme las pautas de la ley arancelaria local (artículos 13 y 32 de la ley arancelaria).

Por ello, la **Sala A** de la Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial con asiento en Comodoro Rivadavia,

R E S U E L V E:

1.- Rechazar el recurso de apelación interpuesto a fs. 32/33vta. por C. A.es S.A. y confirmar la Resolución ODC MCR N° 273/2017.

2.- Costas de ésta instancia a la demandada vencida. Regular los honorarios profesionales del Dr. P. N., en la suma de pesos equivalente a TRES (3) JUS.

3.- Regístrese, notifíquese y devuélvase.

Fernando NAHUELANCA
JUEZ de CAMARA

Silvia Noemí
ALONSO
PRESIDENTA

Julio Antonio ALEXANDRE
JUEZ de CAMARA

REGISTRADA BAJO EL N° DEL AÑO 2017

DEL LIBRO DE SENTENCIAS INTERLOCUTORIAS