--- Trelew, 10 de febrero de 2022. ----------

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

--I. Que la Oficina de Defensa del Consumidor de la ciudad de Trelew, mediante la Disposición N° 164/2021 de fecha 27/10/2021, dispuso: (i) aplicar a F. SRL (A. E.) una multa de $50.000 por la infracción a los arts. 11, 12, 17 y 46 de la Ley 24240; (ii) ordenar a F. SRL (A. E.) abone al consumidor en concepto de rescisión de contrato, la suma de $1.100.000 con más la tasa operaciones generales vencidas que informa el Banco del Chubut S.A. desde el 01/03/2021 a la fecha de la devolución, o un vehículo que ofrezca la empresa que cumpla con las expectativas del denunciante, en caso de un acuerdo. Por su parte el consumidor deberá entregar la unidad objeto de conflicto en el estado en que se encuentre a la fecha en que le abonen el importe correspondiente con intereses y por otra parte deberá abonar la inscripción registral correspondiente a su costa, si lo que se acuerda es el cambio por otro vehículo; (iii) las sanciones aplicadas deberán hacerse efectivas dentro de los diez días hábiles contados a partir de la notificación de la Disposición; (iv) mandar a publicar a costa de la condenada una breve reseña del caso y la parte resolutiva en el diario Chubut de la ciudad de Trelew por el término de un día.

--- II. La empresa interpuso recurso de apelación y expresó los siguientes agravios:

--- En primer lugar denuncia la violación del plazo legal para dictar una resolución sancionatoria. Dice que la denuncia es de fecha 20/04/2021 y la Disposición de fecha 27/10/2021. Agrega que de conformidad a lo establecido por el art. 6 inc. d) de la Ley VII N° 22 el plazo hábil para dictar una Disposición sancionatoria es de 75 días hábiles y que, además, el plazo de seis meses previsto por el 47 de la Ley I N° 18 también se encuentra vencido. Concluye en que la sanción es nula por no haber sido dictada en plazo hábil. ----------

----En segundo lugar denuncia errónea interpretación de los hechos, violación de la carga probatoria y arbitrariedad. Refiere que el denunciante sabía desde el primer momento que estaba adquiriendo una unidad usada con 15 años de antigüedad y uso de trabajo, lo cual fue tenido en cuenta por la empresa en el precio de venta brindándose al consumidor toda la información adecuada. Agrega que C. recibió la unidad de plena conformidad y en perfecto estado de funcionamiento. Dice que el vehículo fue desarmado por el denunciante impidiendo de ese modo que la empresa pudiera advertir cuál era la supuesta falla originaria de la denuncia y que, a su vez, generó una serie de desperfectos nuevos al ser desarmado el motor por gente no capacitada para ello y por el mal trato de elementos delicados. Sostiene que, consecuentemente, fue el propio denunciante quien produjo la caducidad de la garantía legal al desarmar la camioneta por sus propios medios. Agrega que al solo efecto conciliatorio ofreció asumir la reparación de la camioneta según Acta de Audiencia de Conciliación de fecha 02/06/2021. Destaca que según el informe mecánico elaborado por J. D. el desperfecto en la tapa de cilindros se debió a un uso prolongado del motor con exceso de temperatura

debido a la alta velocidad desplegada. En síntesis afirma que todos los problemas mecánicos del vehículo se debieron al descuido o mal uso de la unidad. --Asimismo, sostiene que la Disposición recurrida viola su derecho de defensa al afirmar que esa empresa no ofreció ninguna prueba, desconociéndose la testimonial del mecánico D. de la cual surge que la camioneta había sido desarmada por el denunciante, lo que determinaba la caducidad de la garantía del vehículo adquirido. Agrega que la Disposición invirtió en forma inconstitucional la carga de probar en cabeza de la denunciada, quien debió demostrar que el automotor no contaba con ningún desperfecto, pese a que el motor fue desarmado y manipulado por el denunciante. ----------

-----Como tercer agravio, refiere que la Oficina de Defensa del Consumidor local excedió sus facultades legales al disponer la entrega de una suma de dinero con más intereses, agregando que en todo caso debió deducirse el valor del monto actualizado por el cual fue tomado el vehículo entregado por el denunciante o, en todo caso, ordenar la devolución de este último más la diferencia. Se agravia también de la tasa de interés aplicada porque, afirma, no es la que normal y habitualmente aplica el Poder Judicial.---

---En último lugar, se agravia de la multa dispuesta alegando que no se probó la violación de la normativa que protege al consumidor. Reitera que desde el inicio de las tratativas previas a la celebración de la compraventa el denunciante conoció que estaba adquiriendo un bien usado, con 15 años de antigüedad y en buen estado de funcionamiento, y que las fallas denunciadas ocurrieron por un incorrecto uso del automotor, agregando que el plazo de garantía ya se encontraba vencido y asimismo había caducado toda vez que el consumidor decidió desarmar la camioneta por sus propios medios. ----------

----III. Ingresando primeramente al planteo de caducidad formulado por el supuesto incumplimiento de los plazos que establece el art. 6, inc. d de la Ley VII N° 22 y el art. 47 de la Ley I N° 18, debe analizarse en concreto si la extensión del trámite sumarial vulneró la garantía de defensa en juicio y el derecho a obtener una decisión en un “plazo razonable” (art. 18 de la CN y el inc. 1, del art. 8 de la CADH), recordando que el establecido por el art. 6, inc. d de la Ley VII N° 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. ----------

--- El ordenamiento jurídico no establece la sanción de caducidad administrativa en el incumplimiento de los plazos previstos para la administración, ya que los mismos —en general— no son perentorios sino “ordenatorios” y relativos, por lo que el exceso de plazo para la terminación del sumario administrativo no torna nulo el acto administrativo sancionatorio, en tanto la norma específica del régimen especial no prevé expresamente un plazo de caducidad para la autoridad (STJCh, SD 13/SCA/2012, con cita de Gordillo, “Tratado de Derecho Administrativo” –Macchi- tomo 4.1- Capítulo VIII. Págs. 5 y ssgs). -

---- Por supuesto que ello no libera a la Administración a sustanciar *sine die* las

actuaciones sumariales, sino que le exige que se expida dentro de un “plazo razonable”, evitando que se prolongue el estado de indefinición para el investigado (CSJN, “Losicer, J. Alberto y otros c/ BCRA”, del 26/06/12, y en “Bonder, Aaron y otros c/ BCRA”, del 19/11/13); concepto que debe apreciarse según la complejidad del litigio, la conducta de los demandantes, y la diligencia de las autoridades competentes en la conducción del proceso (conf. STJCH SD N° 9/SCA/08, con cita al Informe de la Comisión Americana Nº 12/96 del 1/3/96).----------

--- En los procedimientos del consumo, entonces, la cuestión temporal que prevé la norma no puede derivar en una aplicación rigorista y estricta, debiéndose interpretar razonablemente de acuerdo a las circunstancias del caso y la secuela de actos seguidos hasta la resolución, debiendo acreditarse que ello haya derivado en una situación de desprotección para quien plantee el exceso temporal en la tramitación del reclamo (conf. SICA nº 10/2014, SICA nº 18/2015, SICA N° 19/2015, SICA 11/2019, entre muchas otras), lo que no ha sucedido en el caso. ----------

---- En efecto, surge del expediente que no existió una demora por parte de la autoridad de aplicación, sino que el trascurso del tiempo se asoció a las distintas alternativas que muestra el proceso conciliatorio previo a la imputación, el que incluyó una propuesta conciliatoria que fue homologada por la autoridad administrativa en fecha 2 de junio de 2021 y que, ante el incumplimiento de la denunciada, las actuaciones fueron reanudadas. Luego de ello se labró acta de imputación en fecha 7 de septiembre de 2021 y se dictó la Disposición sancionatoria el día 27 de octubre del mismo año. -------- ----------

-- Se puede advertir entonces que el trámite administrativo no ha sido irregular ni ha existido una dilación irrazonable o abusiva atribuible a la administración o que se haya visto violentado el derecho de defensa de la denunciada, lo que —vale agregar— ni siquiera fue explicado concretamente por el recurrente (conf. Gozaíni, Osvaldo A., en “El debido proceso”, Ed. Rubinzal Culzoni, año 2004, Cap. VII, págs. 421 y sgtes).--------

--- Por lo tanto corresponde el rechazo del primer agravio. ----------

-- IV. Con respecto al segundo agravio expresado, cabe destacar que la autoridad de aplicación fundó la sanción en la falta de prueba por parte de la empresa para acreditar el correcto funcionamiento del automotor adquirido por el consumidor luego de las reparaciones realizadas frente a las constancias agregadas a lo largo del proceso y que demuestran la deficiencia de las mismas para garantizar su correcto funcionamiento. ---

--- Se advierte del expediente que el cliente presentó su denuncia en fecha 20/04/2021 haciendo un pormenorizado relato de los hechos y acompañando prueba documental que incluyó comprobantes de pagos efectuados a la concesionaria, presupuestos de repuestos a ser reemplazados y de servicios realizados y comprobante de solicitud de asistencia de traslado de la camioneta.----------

-- La denunciada, al momento de presentarse a la audiencia de conciliación de fecha 26/05/2021 solicitó que el denunciante le hiciera entrega de las copias de los informes

técnicos a fin de poder verificar los repuestos, por lo que se dispuso un cuarto intermedio. Posteriormente, en fecha 02/06/2021, se convocó a una nueva audiencia y en ella la denunciada ofreció “hacerse cargo de la totalidad de los arreglos de la camioneta, con un mecánico de su confianza” (hoja 20), ante lo cual la Autoridad Administrativa resolvió homologar el acuerdo y disponer el archivo de las actuaciones.-----Sin embargo, en fecha 05/07/2021 el denunciante informó el incumplimiento de lo acordado en la audiencia conciliatoria y que la denunciada omitió el arreglo la bomba de agua y la polea viscosa, agregando capturas de pantalla de los mensajes enviados a los representantes de la concesionaria E., ante lo cual se reanudaron las actuaciones. Posteriormente, la denunciada desconoció lo manifestado por el Sr. C. alegando que la reparación se encontraba demorada, que el vehículo se encontraba en el taller de su mecánico de confianza y que no correspondía el reemplazo de los repuestos denunciados por encontrarse en condiciones óptimas.----------

-----En fecha 01/09/2021 el denunciante informó que procedió, acompañado por un mecánico de su confianza y un escribano público, al retiro de la camioneta del taller mecánico detectándose que no se había colocado el termostato, luego de lo cual retiró el vehículo debiendo abonar una suma de dinero que, injustificadamente, le habían solicitado desde la concesionaria.----------

---Continuó diciendo que ese mismo día debió regresar al taller porque la unidad comenzó a levantar temperatura y salía humo negro a borbotones del escape, no obteniendo respuesta alguna por parte de la concesionaria. Luego indicó que intentó acercarse nuevamente al taller y que, antes de llegar, la camioneta se apagó y no arrancó más por lo que el mecánico de la denunciada se acercó al lugar para su retiro. Luego de ello, el mecánico le informó que el vehículo tenía sucios los inyectores, la bomba de aceite y que continuaba con pérdidas, ante lo cual se comunicó con un representante de la concesionaria, quien le informó que no se harían cargo del arreglo.----Ante los hechos denunciados, la Oficina de Defensa de Consumidor local dispuso en fecha 07/09/2021 la apertura de sumario a la denunciada F. SRL , quien presentó descargo en fecha 22/09/2021 confirmando las fallas en el motor y las reparaciones realizadas, alegando que el denunciante produjo la caducidad de la garantía por haber desarmado la camioneta por sus propios medios, ofreciendo como prueba un informe elaborado por el mecánico de la empresa del cual surge que los desperfectos de la unidad adquirida por el consumidor se debían a un uso indebido por parte de este último, sin ofrecer ningún otra prueba respaldatoria.----------

Posteriormente, en fecha 21/09/2021 el Sr. C. informó como hecho nuevo que ante los reiterados incumplimientos de F. SRL y su negativa a atender sus reclamos decidió optar por la rescisión contractual de la compraventa celebrada, notificando a la denunciada mediante carta documento.----------

----- En este aspecto, debe recordarse que el acta de infracción impone al denunciado la “carga” de ofrecer y producir prueba en contrario a los hechos denunciados por el consumidor, según lo establece el art. 6º de la Ley VII nº 22. Esta carga responde al fin tuitivo del sistema de proteger al consumidor, por lo que debe interpretarse el contrato en la forma más favorable a éste cuando no haya elementos de convicción suficientes para tener por verificados los hechos discutidos (conf. CAT, Sala B, SDCA N° 03/2014; De Muller, Enrique; “Las cláusulas abusivas en el marco contractual de los derechos de los consumidores”, Revista de Derecho Privado y Comunitario, Consumidores, Ed. Rubinzal – Culzoni, 2009-I, Bs As., 183-201; Barbado, Patricia; La tutela de los consumidores y las consecuencias procesales de las relaciones de consumo”; íd. Tomo V, 1994, pág. 203/223; CNCom, Sala E, 31/05/2012, “Paz, Máximo Horacio y otros c/ ADT Security Services S.A. s/ Ordinario”, elDial.com – AA7922, publicado el 03/09/2012).

---- En otras palabras, los proveedores se encuentran en la posición de cumplir diligentemente con las obligaciones impuestas, en tiempo y forma, pero también soportan la carga de acreditarlo ante un eventual reclamo, en tanto se presume que es la parte de la relación jurídica que se encuentra en mejores condiciones al efecto, por disponer de mayor acceso a los elementos de prueba. Así, estando en mejores condiciones técnicas para acreditar los hechos controvertidos, cabe presumir en su contra cuando existe orfandad probatoria (conf. esta Sala, SICA N° 03/2017; CAT, Sala B, SICA N° 05/2016; Picasso-Vázquez Ferreyra, “Ley de Defensa del Consumidor”, Ed. La Ley, Tomo I, 2009, pág. 669).----------

-- No puede dejar de destacarse que, si bien el régimen de defensa del consumidor resguarda la garantía del debido proceso y defensa del proveedor, esto es de alegar y probar en su favor, como la tuvo aquí el recurrente al ser citado para formular su descargo y ofrecer pruebas, aquel sistema no protege la negligencia, ineficiencia o incuria del litigante si no utiliza los medios que dispuso en su momento, como ha ocurrido en este caso, donde la denunciada únicamente ofreció como prueba un informe de su mecánico de su confianza sin ningún otro medio respaldatorio tendiente a acreditar que el vehículo se encontraba en perfecto estado de funcionamiento, principalmente a través de una pericia mecánica (esta Sala, SDC N° 29/2003, SDC Nº 01/2013, SICA N° 03/2016, SICA N° 06/2021).----------

----El art. 11 de la LDC dispone que el consumidor goza 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. En tal sentido, por disposición del artículo siguiente, el servicio técnico que “fabricantes, importadores y vendedores” deben asegurar tiene que ser "adecuado". Como correlato, prevé el art 17 (norma que debe ser interpretada en forma coordinada con el citado art 10 bis) que en caso de "reparación no satisfactoria" el consumidor puede optar entre (a) pedir la sustitución de las cosas adquiridas; (b) devolver la cosa a cambio

de recibir lo abonado; u (c) obtener una quita proporcional del precio.----------
----- La segunda opción es la que se presentó en autos, en tanto el cliente puso a disposición la unidad en reiteradas oportunidades para su reparación, y tras no alcanzarse dicho resultado y la intimación pertinente, notificó a la denunciada mediante CD 985193649 que hacía uso de aquella facultad. ----------
----- En síntesis, la opción de requerir el reintegro de las sumas abonadas a cambio de devolver la cosa en el estado en que se encuentre se presenta ante el incumplimiento o infracción a las normas de los arts. 11 y 12 de la LDC, haciéndose operativa cuando la reparación del bien no resulta satisfactoria de acuerdo a lo prescripto por el art 17, sin perjuicio de la opción de reclamar daños y perjuicios por vía judicial (conf. esta Sala, SICA N° 05/2010, con cita a Cámara Primera de Apelaciones, San Nicolás, 29/05/2014, Rossi, Carlos Dominges y otros c/ fort Arg B8605704, CAT Sala B, SDCA N° 01/2014 con la cita a Sagarna Fernando Alfredo en Picasso Vazquez Ferreyra: "Ley de Defensa del Consumidor Comentada y Anotada" Ed La ley 2009 T° pag 213). ----------
---En el presente caso no puede entenderse que los ingresos del vehículo del Sr. C. en el taller mecánico de la concesionaria hayan tenido un efecto “satisfactorio”, ello teniendo en especial consideración el compromiso asumido por la propia denunciada en la audiencia celebrada el día 02/06/2021 ante la Oficina de Defensa del Consumidor.-------
--- En síntesis, la decisión de la autoridad de aplicación presenta los elementos esenciales suficientes al efecto de su confirmación, en tanto incluye los presupuestos de hecho y de derecho en que se traduce su motivación y lo permiten explicar como un acto administrativo válido y eficaz. Así, refiere a los hechos de la denuncia con la remisión al acta inicial y el acta de imputación; y también señala la valoración que esos hechos y otras constancias le merecieron; en relación con cada una de las normas que la autoridad administrativa estimó aplicables al caso. Lo cierto es que el presupuesto de hecho para aplicar una sanción es la verificación de una infracción al régimen de la Ley 24.240, y ella, conforme surge del expediente, es objetivamente patente (conf. art. 6º, incs. “a”, “b”, "f", Ley VII nº 22; art. 30, Ley I nº 18; esta Sala, SICA N° 05/2015; SICA N° 12/2015; SICA N° 16/2015, SICA N° 10/2015 y sus remisiones, entre otras; Dromi, “Derecho administrativo”, Ed. Ciudad Argentina, Buenos Aires, 10ª ed., 2004, pp. 376377; Buccheri, en "Manual de los derechos de usuarios y consumidores", AAVV, Ed. La Ley, Buenos Aires, 2011, p. 443). ----------
----- Por los motivos expuestos también se rechaza el segundo agravio expresado.-------
---- V. Respecto del tercer agravio expresado y en cuanto a la alegada falta de competencia de la autoridad de aplicación administrativa para ordenar la devolución de las sumas abonadas por el consumidor, cabe señalar que si bien aquella no se encuentra expresamente mencionada en el art. 47 de la ley, el desconocimiento de la facultad de la autoridad para ordenar el cumplimiento de lo dispuesto por el citado art. 17, inc. b, lo

transformaría de vacío contenido y dejaría al consumidor en situación de desprotección (conf. SICA N° 05/2017). ----------

-------La afirmación de la recurrente de que “con la rescisión contractual planteada se estaría subvirtiendo las condiciones generales del contrato” obligando a la denunciada a “comprar un automotor Ford Ka” no encuentra correlato en la decisión recurrida y por ello corresponde rechazar aquel agravio. Ello toda vez que la operación mediante la cual el consumidor adquirió la camioneta fue pactada en la suma de $1.100.000, habiendo entregado la suma de $600.000 y el vehículo Ford Ka pulse 3 puertas tomado por la suma de $500.000. Por lo tanto, dadas las condiciones de la operación realizada, la denunciada se encuentra obligada a devolver el monto total acordado de conformidad a lo dispuesto por el art. 17, inc. b de la LDC. ----------

-También corresponde rechazar el planteo de que se actualice el valor por el que fue tomado el vehículo Ford Ka de la misma manera que se actualizó el dinero entregado por el recurrente. Ello por cuanto si bien el consumidor entregó un vehículo en parte de pago, este vehículo fue tomado en una suma determinada de dinero al momento de la operación.----------

----Por último y en cuanto al cuestionamiento de la tasa de interés aplicada por la autoridad administrativa, cabe señalar el art. 768 del CCyC establece que en ausencia acuerdo de partes y disposiciones legales, la tasa de los intereses moratorios se determina por tasas que se fijen según reglamentaciones del Banco Central. Ante la multiplicidad de tasas referidas a deudas dinerarias publicadas por el Banco Central, es facultad de la persona llamada a decidir (en este caso de la autoridad administrativa) determinar la tasa de interés moratorio aplicable. Por otra parte, y contrariamente a lo afirmado por la recurrente, la tasa de interés elegida en sede administrativa es aplicada frecuentemente en nuestra circunscripción judicial.----------

--- Por las razones dadas también se rechaza este agravio.

--- VI. En cuanto a la multa impuesta en la Resolución recurrida, cabe destacar que las alternativas para graduar la sanción en este caso son las previstas por el art. 49 de la LDC, y la autoridad de aplicación mencionó expresamente, en concreto, el beneficio perseguido por la denunciada al vender el vehículo, que el mismo no cumplió con las condiciones estándar de una venta, así como la existencia de un antecedente contra esa misma empresa por ante el organismo (art. 6º, inc. "f", párr. final, Ley VII nº 22; C.S.J.N., 30/05/2001, Fallos 324:1740).----------

------Cabe acotar que la importancia del bien adquirido y la deficiente respuesta por parte de la empresa para solucionar el inconveniente, la hacen merecedora de la sanción impuesta. No debe olvidarse en estos procedimientos que la multa tiene como finalidad sancionar al infractor y desalentar las conductas violatorias de la LDC, agregándose que los distintos parámetros previstos por su art. 49 son solo pautas orientadoras a tener en cuenta para graduarla, conforme las circunstancias de cada caso. De forma que la

graduación de la sanción debe guardar adecuada relación con el hecho constatado, la infracción cometida y la existencia o no de antecedentes, lo que aquí luce adecuado (conf. esta Sala, SICA N° 11/2019, con cita a SICA N° 04/2019; CACR, Sala B, SICA N° 172/2014; CACR, Sala A, SICA N° 198/2015).----------

----- Por lo expuesto se confirma la multa impuesta.

--- VII. En conclusión, corresponde confirmar la Disposición N° 164/2021 dictada por la Oficina de Defensa del Consumidor de la ciudad de Trelew en todo lo que fue materia de agravios. ----------

----VIII. Por la forma en que se resuelve el presente, las costas se impondrán a la recurrente perdidosa.-- En mérito de la extensión e importancia de las labores desarrolladas, la solución arribada y las pautas que utiliza esta Alzada usualmente, corresponde regular los honorarios del Dr. M. J. R. C., letrado patrocinante de la denunciada, en la suma equivalente a 11 JUS (arts. 5, 6, 7, 13 y 46 de la Ley XIII Nro. 4).----------

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

---CONFIRMAR la Disposición N° 164/2021 con costas a la recurrente. ----------

--- REGULAR los honorarios del M. J. R. C. en la suma equivalente a 11 JUS.----------

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

FLORENCIA CORDÓN FERRANDO
JUEZA DE CÁMARA

NATALIA I. SPOTURNO
PRESIDENTE

MARCELO F. PERAL
JUEZ DE CÁMARA

----REGISTRADA BAJO EL N° ____01_____SICA DE 2022. CONSTE.----------

UBALDO RENÉ AGUILERA
SECRETARIO DE CÁMARA