000158/2022

Comodoro Rivadavia, de mayo de 2022.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Llegan a conocimiento del Tribunal estos autos caratulados **"A. A. S.A. y G. M. D. A. S.R.L. en autos: " C. C., A. P. c/ A. A. S.A. -G. M. D. A. S.R.L. s/ Reclamo Expte. N° 94/2021 ODC" s/ RECURSO DE APELACION"** Expte. N° 158/2022.

I. Vienen las presentes actuaciones a conocimiento de ésta instancia en virtud del recurso de apelación interpuesto y fundado por G. M. de A. SRL y A. A. SA, a fs. 143/156 y 157/164 respectivamente, en contra de la Resolución ODC MCR N° 55/2022 de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Comodoro Rivadavia, de fecha 15/03/2022 -fs. 126/130vta.

La resolución en crisis, en lo sustancial, sancionó a cada una de las apelantes con multa de PESOS VEINTICINCO MIL ($ 25.000), por infracción a los arts. 11° Y 12° de la Ley 24.240; con más la suma de PESOS CUATROCIENTOS ($ 400) por publicación de la resolución condenatoria.

Agravios de G. M. de A. SRL: La apelante se agravia porque considera que la resolución carece de fundamentos fácticos ya que en ningún momento se negó a proceder a la reparación del vehículo y siempre accionó conciliatoriamente.

Dice que no niega los ingresos del vehículo al taller, y que cada vez que lo hizo, procedió a su reparación en forma correcta y totalmente satisfactorias. Expone que, de no ser así, hubiera ingresado nuevamente al taller por el mismo inconveniente y ello nunca ocurrió.

Agrega que el hecho que un producto pueda tener desperfectos luego de su fabricación no es un hecho antijurídico si el fabricante arbitra los medios necesarios para que la cosa quede en condiciones óptimas para el uso que ha sido destinada.

Como segundo agravio cuestiona la razonabilidad del monto de la multa. Alega que el monto resulta arbitrario, gravoso e irracional, pues si bien es una facultad discrecional no implica que pueda dejarse de lado el principio constitucional de razonabilidad. Sumado a la inexistencia de medios de prueba y falta de daño concreto, considera debe ser morigerada.

Agravios de A. A. SA: Se agravia en primer lugar en razón de que el organismo no valoró la prueba existente. Relata que de las órdenes de reparación surge que la unidad presentó desperfectos de poca entidad y que los mismos fueron objeto de oportuna y correcta reparación, cumpliendo así con la garantía. Agrega que fue retirado del concesionario por última vez en óptimas condiciones de uso con la plena conformidad del reclamante, quien no formuló objeción. Dice que la autoridad administrativa se aleja de ello y fundó su resolución en las manifestaciones de la denunciante.

Concluye que se suministraron los repuestos y las reparaciones fueron efectuadas de conformidad a los términos de la garantía, reuniendo el rodado las condiciones óptimas para cumplir con el uso al que está destinado. Asimismo, que la mayoría de las entradas al taller fueron objeto de tratamiento en el expediente administrativo 910/19 en el que se arribó a acuerdo conciliatorio.

El segundo agravio versa sobre la irrazonabilidad en el monto de la multa. Expresa que no da los fundamentos en su graduación. Hace reserva de caso federal.

II. De las actuaciones surge que a fs. 1/6 el actor formula denuncia contra A. A. SA y G. M. de A. SRL, por haber adquirido el 05 de enero de 2018 un vehículo modelo CHEVROLET PRISMA 4P 1.4 N LTZ, dominio X. a efecto de que se lo repare satisfactoriamente o en su defecto subsidiariamente se le entregue un vehículo de iguales características. Solicita se lo indemnice y se aplique la multa prevista en el art. 47 inc b Ley 24.240.

Sostiene que desde el primer momento notó en la parte de atrás del chofer que le faltaba una parte del piso debajo de la alfombra. Sostiene que ha sufrido privación de uso del vehículo durante los años 2018, 2019, 2020 y principio 2021 por distintas reparaciones, las que especifica a fs. 1vta/4. Relata que debió iniciar actuaciones ante la Oficina de Defensa del Consumidor generándose el expediente 910/2019, en el cual efectuó una conciliación sin patrocinio, cuyo acuerdo fue incumplido por la denunciada. Agrega que persiste en la actualidad el conflicto desde la adquisición del vehículo. Ofrece prueba. Adjunta documental. Hace reserva de caso federal.

A fs. 76/77, se presentó A. A. SA planteó se desestime la denuncia y se proceda al archivo. A fs. 80/82 contestó el traslado el actor.

A fs. 88/90 tomó intervención G. M. de A. SRL y expuso su posición y peticionó la desestimación de la denuncia y archivo.

A fs. 91 se celebra audiencia de conciliación entre el actor y las denunciadas. El actor ratifica su reclamo, se efectúa propuesta conciliatoria que no es aceptada.

A fs. 113 y 114 obran Actas de imputación – Sumario N° 860 y N° 861 del 20 de octubre de 2021 contra las firmas A. A. SA y G. M. de A. SRL por infracción a los arts. 11 y 12 de la Ley 24.240, teniendo en cuenta la responsabilidad establecida en el art.13, en virtud de la obligación solidaria de los proveedores de brindar un servicio técnico adecuado y al suministro de partes y repuestos.

A fs. 118/119 presenta descargo G. M. de A. SRL y solicita se deje sin efecto la imputación y se archiven las actuaciones.

A fs. 118/119 lo hace A. A. SA y solicita se deje sin efecto la imputación y se archiven las actuaciones.

A fs. 126/130vta., se dicta Resolución ODC MCR N° 55/2022 aquí recurrida.

III. Iniciamos el análisis de las cuestiones sometidas a revisión, recordando que el art. 11 del la LDC prevé que el consumidor goza de la 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 -art. 12- impone a los fabricantes, importadores y vendedores, la obligación de "… asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos", la norma es atinente al plazo de garantía y con posterioridad hasta la determinación del denominado

plazo de fuera de mercado por obsoleto y antieconómico. Siendo todos estos responsables por el cumplimiento de las disposiciones legales.

Asimismo, el art. 13 de la LDC establece la responsabilidad solidaria de todos los sujetos obligados al otorgamiento y cumplimiento de la "garantía legal", es decir, que cada uno se obliga por el todo sin perjuicio de las acciones de regreso entre las partes según las relaciones de distribución. Asimismo dicha responsabilidad no puede ser eximida ni limitada por el sujeto responsable frente al consumidor, debiendo reputarse como nula toda cláusula o condición que así lo establezca, de acuerdo al art. 37 de la LDC (conf. Sagarna Fernando Afredo, "Ley de Defensa del Consumidor Comentada y Anotada", Ed. La Ley 2009, p.190)

En cuanto a que se trata de una garantía legal, es una "protección" al consumidor o usuario frente a riesgos que se concreten en averías que puedan acaecer y que no tendrían que suceder, conforme el curso normal y regular de las consecuencias en el bien o servicios y/o su utilización.

La calificación de legal es porque estamos ante una imposición de la norma para evitar vulneración a los derechos fundamentales del usuario y consumidor que básicamente se constituye en que aquellos deben ser íntegros y funcionales para su uso previsible (art. 5 LDC) (Cfme. GhersiWaingarten "Tratado Jurisprudencial y Doctrinario", La Ley, T. I, p. 355).

Ello así, en los bienes que tienen uso puede acontecer que se averíen o que por consecuencia del

mismo uso ciertas cualidades se resientan en la funcionalidad o también cuando esos bienes necesitan cada determinado plazo un servicio de mantenimiento (automotor).

Las empresas proveedoras están obligadas a realizar estos servicios. Es decir, el servicio técnico debe ser adecuado. Debe ser el que necesite la cosa para que funcione en las mismas condiciones en que lo hacía o cuando fue adquirida con la salvedad del desgaste propio de cada bien a través del tiempo.

La norma requiere que ese servicio técnico sea adaptado a la cosa a repararse en los talleres habilitados al efecto, sin perjuicio de que los sujetos obligados a dicho servicio deben suministrar las partes y repuestos del producto.

En el caso de autos, las recurrentes expresan que no existe incumplimiento a la garantía ni del servicio técnico, reconocen que el vehículo ingresó en reparación en su empresa, pero señalan que la unidad fue reparada, y agregan que se encuentra en buen estado toda vez que no se denunciaron hechos posteriores al último ingreso 21/01/21.

Las recurrentes centran su defensa en que el vehículo cada vez que fue ingresado al taller fue reparado satisfactoriamente, que los ingresos fueron por diferentes motivos –no por una falla reiterada- lo que demuestra la correcta reparación y en apoyo a esto último, no tiene una falla actual. Pero no repara que es una unidad que fue adquirida O km el día 05 de enero de 2018, ingresó en los últimos 3 años, en 9 oportunidades en su taller por diferentes desperfectos y en otras reingresó por la

misma –Ordenes de reparación y servicios N° 127665 del 28/8/2018 –fs. 12-, N° 131054 del 04/02/19 fs. 13-; N° 131930 del 20/03/19 –fs. 16-; N° 133709 de 24/06/19 –fs. 17-; N° 137665 del 10/01/20 –fs. 22-; N° 138297 del 06/02/20 –fs. 27-; N° 139379 del 28/05/20 –fs. 28-; N° 141733 del 21/12/20 –fs. 30- y N° 142178 del 21/01/21 –fs. 31, falla de arranque, campaña de aislación de terminales de relé en la caja de fusibles, sistema de embriague, líquido hidráulico –ingreso en grua-, falla eléctrica, reprogramación de ventanillas y mylink, electroventilador por desbalanceo, reemplazo de receptor de cierres, pérdida de aceite por reten de bancada, entre otras.

Así, la obligación de cumplir con el "servicio técnico adecuado" no es coherente con las innumerables veces que el vehículo tuvo que ingresar en sus talleres por distintas fallas, ni con que algunos de los defectos subsistieron en el tiempo, viéndose obligada a concurrir al taller en reiteradas oportunidades sin obtener un resultado completamente satisfactorio.

Si bien, las denunciadas refieren que la cuestión fue tratada en el expediente 910/19 en razón de las fallas hasta allí cuestionadas, arribando a un acuerdo conciliatorio que no fue cumplido, lo cierto es que además los desperfectos persistieron debiendo ingresar en reiteradas oportunidades nuevamente el vehículo en el taller, por lo que no resulta atendible dicho agravio.

Así, de las constancias del expediente surge que, a pesar de los informes realizados por A. A. SA relativos a la inexistencia de fallas respecto

al sistema eléctrico –ventanilla y cierre centralizado-, se debieron efectuar reparaciones, tanto el 10/01/20 de reprogramación de ventanillas y a mylink; como -al exponer la denunciante que continúa la falla denunciada- el 28/05/20 se reemplazó el receptor de cierre centralizado. Asimismo, el 06/02/20 se indica reemplazar el retén de bancada el cual recién se efectúa meses después debiendo reingresar el vehículo al taller el 06/02/20. Todo lo cual indica que la infracción quedó configurada en el momento que se prolongó en el tiempo el reemplazo de piezas de repuesto y toda vez que las reparaciones no solucionaron satisfactoriamente los desperfectos.

El vehículo nuevo adquirido por el usuario en queja, presenta fallas que no deben ser toleradas ni aceptadas por los adquirentes.

La actora compró un vehículo cero kilómetro y quien adquiere éste tipo de unidad lo hace con la convicción de que podrá utilizarlo sin mayores o insalvables problemas o que en caso de reparación no comprometa partes vitales, como el sistema eléctrico.

Es que el usuario adquiere bienes para su disfrute y paga por ellos un precio con la expectativa razonable de utilizar el bien sin tener que llevarlo al taller de reparaciones tan asiduamente, como en el caso de la queja.

Reiteramos, quien compra un vehículo de las características como el que nos ocupa, tiene derecho a exigir que el bien no presente fallas y mucho menos en el motor y cierres eléctricos, a los pocos meses de haberlo retirado de la agencia.

Difícilmente puede tenerse por eficaces las diferentes reparaciones que debieron repetirse sobre un vehículo nuevo.

Al contrario, es fácil colegir que las reparaciones no fueron satisfactorias.

En este aspecto, el Decreto Reglamentario N° 1798/94 de la ley 24.240 especifica que se entenderá por "condiciones óptimas" de reparación a aquellas que son necesarias para el uso normal del objeto, mediando un trato adecuado y siguiendo las normas de uso y mantenimiento impartidas por el fabricante, las que —cabe agregar— ni siquiera fueron acompañadas por las denunciadas.

Esto, además, debe interpretarse en sentido amplio, evitando caer en una interpretación estricta, restringida o limitada a las cuestiones técnicas o mecánicas de la cosa objeto de la reparación que desvirtuaría el espíritu tuitivo de la norma (conf. CC0202 LP 127580 125/20 S 19/08/2020 SD "P. F. R. c/ K. A. S.A. y Otro/a s/Daños y Perjuicios Incump.Contractual", Sumario JUBA B5070460.

Así la jurisprudencia ha dicho: "Dicha reparación para resultar satisfactoria, al mismo tiempo, no sólo comprende el arreglo de las partes falladas o con defectos de fabricación sino que, conforme los principios protectorios del consumidor en ejercicio de buena fe de sus derechos, requiere que se cumpla en plazo razonable, según las expectativas legítimas de uso del adquirente que compra un automóvil cero kilómetro, que lo hace con la convicción de que podrá utilizarlo prontamente y sin mayores o insalvables dificultades o que en caso

de reparación no comprometa partes vitales, como lo es el cambio del motor. A ello, cabe agregar que en caso de duda acerca de si la reparación resultó o no satisfactoria la interpretación debe realizarse en el sentido más favorable al consumidor (conf. CC0002 AZ 62538 52 S 10/04/2018 SD "C. C., M. c/. T. S.A. y otro/a s/. Daños y Perjuicios", Sumario JUBA B5049218; Sumario JUBA B5049220).

Siendo así, no puede entenderse que los varios ingresos del vehículo (9 veces en 3 años) de la Sra. C. C. en los talleres de la concesionaria haya tenido un efecto "satisfactorio".

Así, no es dable sostener que el servicio técnico brindado por A. A. SA, haya sido adecuado en el tiempo que insumieron las reparaciones y reiterados ingresos, privando a la denunciante de su uso.

Tampoco la firma G. M. de A. SRL como fabricante de la unidad queda al margen de ello, toda vez que debe asegurar un servicio técnico adecuado. (art. 12 y 13 LDC).

En definitiva, las firmas denunciadas, por su parte, no han aportado elemento probatorio alguno tendiente a demostrar que en el transcurso de tres años dichas reclamaciones fueron debida y oportunamente atendidas. Por lo tanto, el agravio ha de ser desestimado.

En cuanto al segundo agravio referido a la reducción del monto de la multa impuesta, la jurisprudencia ha dicho que "la facultad de graduación de la sanción entre el mínimo y el máximo previsto en la ley es materia propia del poder administrador, pero no escapa al control de

razonabilidad que corresponde al Poder Judicial con respecto a los actos de la Administración Pública, incluso cuando se trata de facultades discrecionales de la Administración ("Fallos" 321:3103 y sus remisiones).

Así pues, la razonabilidad con que se ejercen las mentadas facultades es el principio que otorga validez a los actos de los órganos del Estado y que permite a los jueces, ante planteos concretos de parte interesada, verificar el cumplimiento de dicha exigencia ("Fallos") 308:727 y sus remisiones)" (Cámara Federal de Apelaciones de Mar del Plata, Sala III, "A. A. S.A. c/ Ministerio de Producción").

Con base en lo anterior, teniendo en cuenta que la escala prevista en el artículo 47 de la ley 24.240, la naturaleza de la infracción, y la existencia de antecedentes entre las mismas partes respecto del mismo vehículo, la sanción impuesta no es desproporcionada ni irracional.

Por lo expuesto, corresponde rechazar el recurso de apelación interpuesto por A. A. SA, y por G. M. de A. SRL y confirmar la Resolución ODC N° 55/2022.

IV. Las costas de ésta instancia, por el principio objetivo de la derrota, se imponen a las recurrentes vencidas (art. 69 del C.Pr.).

Se regulan los honorarios profesionales teniendo en cuenta la naturaleza del proceso, el mérito de la labor desarrollada, el éxito obtenido, de conformidad a las pautas orientadoras de la ley de aranceles, porcentuales y mínimos establecidos en los arts. 5, 6, 13, 32 y 46 Ley XIII N° 4 y N° 15.

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

1) Rechazar el recurso de apelación interpuesto por G. M. de A. SRL a fs. 143/156 y A. A. SA a fs. 157/164 y confirmar la Resolución ODC N° 55/2022.

2) Costas de ésta instancia a las recurrentes vencidas.

3) Regular los honorarios profesionales de la Dra. M. V. D., como apoderada de A. A. SA en la suma equivalente a CUATRO (4) JUS y como apoderada de G. M. de A. SRL en la suma equivalente a CUATRO (4) JUS, con más el IVA si correspondiere.

4) Regístrese, notifíquese y devuélvase.

RICARDO RUBÉN ENRIQUE HAYES
Juez de Cámara

MANUEL HORACIO PIS DIEZ
Presidente

MARIA FERNANDA ZANATTA
Jueza de Cámara

REGISTRADA BAJO EL N° DEL AÑO 2022
DEL LIBRO DE SENTENCIAS INTERLOCUTORIAS

VERONICA LUCIANA MINATI
Secretaría de Cámara