000421/2022

Comodoro Rivadavia, de octubre de 2022.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Estos autos caratulados: **"S. E. A. S.A. en autos: "E., C. c/ S. E. A. S.A. s/ RECLAMO" Expte. N° 302/ 2021 ODC-MCR s/Recurso de apelación" Expte N° 421/2022.**

I. S. E. A. S.A interpone recurso de apelación contra la resolución n° 107/2022 ODC que le sanciona con multa de $ 50.000 por infracción al art. 10 bis ley 24240, más la suma de $ 400 por gastos de publicación, arts. 47 ley 24240, 6 inc. e) Ley VII 22 y art. 4 Ordenanza n° 6758/99 (fs. 77/79vta.).

II. La recurrente en su memoria de fs.73/76), sostiene no se ha probado en el expediente ser la vendedora del equipo de aire acondicionado Split marca S., sino que fue vendido por un tercero ajeno, a la firma M., a quien debe ser dirigido el reclamo. Dice que S. no comercializa al público, sino que se limita a su fabricación y venta a los comercializadores. Manifiesta que ello surge de leer en el sitio de internet donde lo habría comprado. Ofrece prueba y efectúa resera de recursos extraordinarios.

III. La actora denunció a S. E. A. SA, por incumplimiento contractual (fs.1/23). Relata que el 08/05/21 compró en la página S. on line un Split 5000W y nunca recibió el producto. Agrega que realizó múltiples reclamos por mail y telefónicamente, sin obtener respuesta. Añade que pagó la compra con dos tarjetas de crédito y que recibió el mail del pago aprobado desde S.

Adjunta documental: copias de mails, del DNI y del resumen de la tarjeta de Crédito G. E.

Se fijaron dos audiencias de conciliación, a las cuales no concurrió la denunciada.

A fs. 31/41 S. toma participación y formula propuestas en términos genéricos no referidos al caso.

A fs. 44 vta obra diligencia en la cual la denunciada informa que la firma M. efectuó una nota de crédito por el valor de la compra.

A fs. 45 luce agregado cadena de mail donde informa a S. que la denunciante expresó que no recibió tal nota de crédito.

A fs. 46, se ordena la apertura de sumario contra S. E. A. SA por presunta infracción al art. 10 bis LDC y a fs. 47 se agrega el acta de imputación N° 0885.

La denunciada formula su descargo a fs.49/59 y ofrece prueba.

A fs.60/62 se dicta la Resolución n° 107/2022 ODC aquí recurrida.

IV. La consagración en nuestro ordenamiento de los Derechos del Consumidor, a partir de la sanción de la ley 24.240 y posteriores modificaciones, en especial la ley 26.361, ostentan rango constitucional, de conformidad al art. 42 de la Carta Magna y su integración normativa ha provocado un impacto profundo en el régimen contractual e incluso, en el caso de relaciones jurídicas nacidas de vínculos no típicamente contractuales de nuestros Códigos Civil y de Comercio.

Al referir a la relación de consumo, la norma constitucional abarca no sólo el vínculo creado por el contrato, sino también el derivado de los hechos

o actos jurídicos vinculados al "acto de consumo", así como la conexidad contractual resultante de las implicaciones del sistema.

Los objetivos de los sistemas legales de protección de los consumidores tienen su origen en la necesidad de corregir los desequilibrios del mercado, entre los consumidores y sus proveedores.

El plexo normativo extiende su política sobre las relaciones de consumo, con el objetivo de atender a las necesidades de los consumidores, al respeto a su dignidad, salud, seguridad, de protección a sus intereses económicos, buscando la transparencia y armonía en las relaciones de consumo y teniendo en cuenta, muy especialmente, el reconocimiento de la vulnerabilidad del consumidor en el mercado.

De la lectura del art. 3 de la LDC, en cuanto establece que "en caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece esta ley prevalecerá la más favorable al consumidor" y su coordinación con el art. 65 de dicho cuerpo legal, en cuanto dispone su carácter de orden público, se advierte la preeminencia del régimen tuitivo del consumidor.

En consecuencia, en una interpretación legal, si hubiera colisión entre una norma de derecho común y otra que protege a los consumidores, primará esta última. Por lo tanto, el régimen de derecho que surge de la LDC importa no sólo complementar sino también modificar o derogar, siquiera parcialmente, las normas de otras ramas jurídicas que se apliquen a la relación de consumo que concretamente se considere.

El art. 10 bis de la ley 24240, establece la facultad del consumidor ante el incumplimiento del proveedor de: a) Exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible; b) aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente; c) rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, sin perjuicio de los efectos producidos, considerando la integridad del contrato. Todo ello sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan.

La actora en su pretensión requirió el cumplimiento forzado del contrato (art. 10 bis inc a) o en su defecto, la rescisión del mismo y reintegro de las sumas abonadas con intereses (art. 10 bis inc c), estos son los términos de su reclamo.

Se advierte que en la decisión, el órgano administrativo analizó los hechos y los subsumió en tales disposiciones. Expresamente valoró que la denunciada no cumplió con eficiencia y profesionalidad la obligación asumida frente al consumidor, no cumpliendo con el estándar de diligencia que le correspondía y le era exigible por el principio de buena fe , especialmente relevante en una relación en donde el consumidor actuó con toda confianza en el producto ofrecido y promocionado por una empresa con prestigio internacional; la aplicación del principio indubio pro consumidor, y consideró que no se habían cumplido las condiciones del contrato conforme el art. 10 bis de la ley de defensa del consumidor, sin encuadrar específicamente en algunos de los supuestos de la norma este incumplimiento.

De la resolución surgen los fundamentos de hecho y de derecho que motivan la solución consagrada.

La denunciante relató que adquirió el aire acondicionado en “la página de S. on line”, y por su parte la recurrente refiere que ella no comercializa en forma directa, sino que es fabricante, y que la venta fue efectuada por M., a quien consultó siendo informado que habían generado una nota de crédito a favor de la reclamante, no acompañando constancia al respecto.

Ahora bien, del contenido de los mails adjuntados –fs.04/23- se observa que si bien está la leyenda que dice “vendido y entregado por M.” (fs.4), las comunicaciones son firmadas como “X.” (fs.5, 7 y mails).

Asimismo, del resumen de tarjeta de crédito acompañado a fs.3 surge el ingreso del pago de $69.679,50 a “M.”, idéntica suma a la consignada en el mail de fs.6.

Y por otro lado, ingresando a la página web consignada en los correos electrónicos “S. surge que tiene una sección de “T. O.” en la que efectivamente pueden realizarse compras on line de productos; y en la sección avisos legales, se consigna que el sitio contiene información que es de propiedad de S.

De ello, en una interpretación favorable al consumidor, que la reclamante ha adquirido de S. el producto que no le fue entregado.

La principal obligación que pesa sobre el vendedor, es la entrega de la cosa en contraprestación del precio recibido. La obligación de entregar el bien objeto del contrato tiene

fundamento legal y consensual, y es consecuencia clara de los principios de conservación y protección de la confianza que regulan los arts. 1066 y 1067 del CCCN. En el caso, no habiendo sido cuestionado el pago, la cosa vendida no fue entregada.

Se podría añadir a ello que pese a los reclamos efectuados por la actora (mails fs. 11/23), la recurrente tuvo una actitud renuente de destrato, incumpliendo los deberes a su cargo al no dar respuesta oportuna y satisfactoria al reclamo del consumidor, al no poner en conocimiento en momento alguno cuál era el inconveniente que impedía finalizar el proceso de entrega de la mercadería, o que dirigiera su reclamo a la empresa que ella considera vendedora.

Conforme todo lo expuesto, las especiales circunstancias del caso, la información aportada por la denunciada que no ha sido desvirtuada, y documental presentada por la actora, demuestran que existió incumplimiento de las obligaciones asumidas por la recurrente vulnerando los derechos del consumidor que habilitan la sanción.

En consecuencia, corresponde rechazar el recurso y confirmar la resolución N° 107/2022 ODC MCR.

V. COSTAS.

Las costas se imponen por su orden atento la naturaleza del proceso (art. 69 y 70 CPr).

Se regulan honorarios de acuerdo a la etapa del proceso, naturaleza, labor desarrollada y éxito obtenido y demás pautas orientadoras de la ley de aranceles para abogados (arts. 5 a 7, 13, y cc Ley XIII 4 y 15).

Por ello la Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial II con asiento en la ciudad de Comodoro Rivadavia,

RESUELVE:

1) Rechazar el recurso interpuesto por S. E. A. SA y confirmar la Resolución N° 107/2022 ODC.

2) Regular los honorarios del Dr. M. D. V., en 8 jus.

3) Tener presente la reserva del caso federal.

4) Regístrese, notifíquese, devuélvase.

La presente sentencia es firmada por dos vocales de Cámara por encontrarse en uso de licencia el Sr. Juez de Cámara Dr. Manuel Horacio Pis Diez y existir concordancia en la solución del caso.

VERONICA DANIELA ROBERT
Jueza de Cámara

FERNANDO NAHUELANCA
Presidente

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