Trelew, 19 de febrero de 2024.

VISTOS: estos autos caratulados: “L. C. S.R.L. s/ Recurso de Apelación art. 7 - Ley VII N° 22 (C., P. A.)” (Expte. N° 740 - Año 2023 CAT) venidos a despacho a fin de resolver el recurso de apelación que L. C. S.R.L. (en adelante L. C.) interpuso el 15/11/2023 (hojas 70/79) contra la Disposición N° 166/2023 ODC de la Oficina de Defensa del Consumidor de Trelew (03/10/2023, hojas 60/63 vta.), concedido el 16/11/2023 (hoja 82).-

Y CONSIDERANDO:

I.- Mediante la Disposición N° 166/2023 ODC la Oficina de Defensa del Consumidor de Trelew sancionó con una multa de $50.000 a L. C. por la infracción a la Ley N° 24.240. Además, le ordenó a la empresa denunciada restituir a la actora, Sra. P. A. C., la suma de $845.157,72, con más intereses conforme la tasa activa para operaciones descuento documentos 30 días y restantes operaciones vencidas del B. del C. S.A., desde el 23/11/2022 hasta la fecha del efectivo pago, mediante trasferencia a la cuenta que oportunamente denunciara, en el plazo de 10 días de notificada la Disposición.-

Asimismo, se le impuso la sanción accesoria de publicar a su costa una breve reseña del caso y la parte resolutiva de la disposición en el Boletín Oficial y en Diario El Chubut, por un día, dentro de los diez (10) días de que quede firme la Disposición.-

Para decidir, la Oficina de Defensa del Consumidor de Trelew consideró acreditada la falta de información por parte de la denunciada, dado que la denunciada nunca ofreció información real, clara, completa, cierta y detallada a la denunciante respecto de los vicios ocultos y sobre las deudas que el automóvil presentaba al momento de comprar.-

Remarcó que tampoco se le otorgó información clara y detallada durante el proceso de reclamo, haciéndole transitar a la denunciante un laberinto de reclamos y un vaivén de idas y vueltas sin ofrecerle una respuesta concreta.-

Alegó que la firma denunciada no obró conforme establece la garantía legal (conf. art. 11 de la Ley N° 24.240), ya que hizo caso omiso a los reclamos de la consumidora a fin de que se haga responsable del trasporte el vehículo averiado al taller o fábrica.-

Transcribió los arts. 12, 17 y 19 de la LDC, referidos al servicio técnico, la reparación satisfactoria y las modalidades de contratación, respectivamente. Indicó que era evidente que la firma denunciada no cumplió con las condiciones que ofreció a la denunciante porque no brindó el servicio de reparación satisfactoria cuando estaba activa la garantía legal del vehículo en cuestión.-

Indicó que se observa un menoscabo económico (conf. art. 40 bis de la Ley N° 24.240) toda vez que la denunciante tuvo que afrontar la suma de $1.001.161,72 por gastos de viaje, estadía y repuestos, debido a la reparación no satisfactoria del taller mecánico propuesto por la firma denunciada, lo que, a su criterio, le ocasionó un claro perjuicio económico a la consumidora ante la falta de devolución de lo abonado. Señaló que, sin perjuicio de ello, se deberá descontar la suma de $175.000 que fueron recibidas previamente por la consumidora en concepto de gastos.-

Advirtió las infracciones a las normas de consumo, dado que los reclamos de la consumidora no tuvieron un tratamiento efectivo por parte de L. C. Consecuentemente, consideró que ante el reclamo no satisfactorio correspondía la devolución del dinero con intereses porque el perjuicio económico se ocasionó de forma directa y menoscaba económicamente a la denunciante.-

Expresó que, de la documental obrante en el expediente administrativo y los hechos denunciados por la consumidora, los que no fueron desvirtuados por otra prueba, quedan configuradas las infracciones a los arts. 4, 19 y 40 bis de la LDC oportunamente imputadas.-

Expuso que se trata de infracciones formales donde la verificación de los hechos hace nacer la responsabilidad del infractor, no requiriéndose un daño concreto sino simplemente el incumplimiento de lo prescrito en la ley. Citó jurisprudencia. Indicó que el acta que obra a hojas 32 resulta prueba suficiente de los hechos denunciados, habiendo pesado sobre la denunciada la carga de aportar otras pruebas en contrario para desvirtuar aquellas para lo cual la ley confiere oportunidad concreta. Citó jurisprudencia de la Sala “A” de este Tribunal.-

Por otro lado, señaló que la consumidora posee la facultad de elegir libremente la devolución del dinero por la prestación no satisfactoria del vehículo, por lo que consideró que correspondía que la firma denunciada cumpla con lo requerido por la denunciante.-

Para la aplicación y graduación de las sanciones (conf. arts. 47 y 49 de la LDC) el organismo público tuvo en cuenta la naturaleza de la falta cometida, los intereses protegidos, el carácter ejemplificador y disuasivo de la sanción, la posición en el mercado de la empresa fabricante, del comercio vendedor y la actitud asumida ante el reclamo presentado, en su tratamiento y resolución. Advirtió que la empresa denunciada no posee antecedentes en denuncias anteriores, por lo que consideró acorde y prudente imponer una multa de $50.000 con más la publicación de la resolución condenatoria, a costas del

infractor en el Diario Chubut por un (1) día, a los diez (10) días de quedar firme la presente .-

II.- Contra dicha disposición, el 15/11/2023 (hojas 70/79) L. C. interpone recurso de apelación (hojas 70/79), el que concedido el 16/11/2023 (hoja 82). Allí alega que la oficina actuante no tuvo en cuenta la prueba que aportó ni las defensas que invocó en su descargo y que sólo consideró los dichos de la reclamante y los supuestos incumplimientos e infracciones a los art. 4, 17,19 y 40 bis de la LDC, los que a su criterio no se encuentran configurados, dado que el daño provocado en el vehículo fue pura y exclusivamente responsabilidad de la denunciante.-

Indica que el organismo administrativo al momento de realizar la imputación no realizó las averiguaciones correspondientes ni contaba con elementos de prueba que le permitieran concluir sobre las infracciones a las LDC, como tampoco, contaba con tales elementos al momento de dictar la disposición recurrida. Expresa que la autoridad de aplicación se remitió únicamente a lo manifestado por la denunciante, violando el principio de contradicción, bilateralidad y defensa en juicio.-

Advierte que, si bien se le dio la oportunidad de efectuar un descargo, ello fue como una mera formalidad, ya que, a su criterio, no fue tenido en cuenta en modo alguno a la hora de resolver.-

Señala que la disposición recurrida adolece de vicios en su causa y motivación, por lo tanto, entiende que debe ser declarada nula. Considera que no existe causa ni motivación válida con apoyo legal, que justifique las sanciones impuestas. Cito doctrina y jurisprudencia.-

Afirma que tanto en el auto sancionatorio como en la orden de devolución del dinero a la reclamante, la Oficina de Defensa de Consumidor *“cumple”* con las exigencias expuestas, dado que se limitó a resumir los supuestos de hechos denunciados por el requirente tomando como ciertas todas sus manifestaciones sin explicación alguna. Expresa que fue sancionada por una descripción desacertada e inexacta de su conducta.-

Sostiene que no es cierto que haya incumplido con el deber de información, ya que fueron debidamente informados los detalles del vehículo que la denunciante compró, lo que no fue puesto en duda y que el reclamo tuvo que ver con información no suministrada. Alega que no se expresa cuál es la información que no brindó al organismo administrativo. Considera gravoso que se le haya imputado responsabilidad por “falta de información”, por haber vendido, supuestamente, un vehículo con “vicios ocultos”, los que permanecen ocultos para todo el mundo y que, tampoco, eran conocidos por él.-

Manifiesta que no incumplió con la garantía legal y que obró mas allá de lo que le correspondía, ya que, como explicó, el daño se produjo por responsabilidad de la propia reclamante dado que realizó un servicio o intento de efectuar una reparación en un taller no autorizado, lugar donde se provocó la falla del sistema, la que la denunciante pretendió que se hiciera cargo.-

Respecto a la falta de servicio técnico refiere que la propia denunciante en el relato de los hechos reconoció que se le ofreció un servicio técnico y que ella primero llevó su vehículo a otro taller. Expresa que es claro que la autoridad de aplicación no explicó concreta y razonadamente como subsumió la supuesta conducta en cada figura legal y que la explicación que dio no es acertada, por lo que, a su criterio, carece de motivación.-

Argumenta que su relato de los hechos no fue tenido en cuenta ni rebatido, lo que, a su criterio, hace a la disposición dictada por la autoridad de aplicación arbitraria y violatoria de su defensa en juicio y del debido proceso. Citó doctrina y jurisprudencia sobre las garantías constitucionales.-

Alega que de forma arbitraria no se consideró la única prueba que se produjo en el expediente administrativo, referida a la declaración testimonial del Sr. A. S. a quien se descalificó por ser su amigo. Expresa que no corresponde descalificar a un testigo por su condición de “amigo”, sin atender al contenido de su declaración.-

Solicita que se declare la nulidad de la imputación efectuada y la disposición sancionatoria y se deje sin efecto la sanción recurrida. Citó doctrina.-

Por último, plantea la inconstitucionalidad del art. 45 de la LDC en cuanto exige el depósito previo de la multa impuesta por el órgano administrativo local y además, solicita se ordene la suspensión de la publicación ordenada.-

III.- Cabe señalar que el art. 45 de la LDC regula el procedimiento administrativo a tramitar ante la respectiva autoridad de aplicación, y en sus segundo y tercer párrafos establece “Previa instancia conciliatoria, se procederá a labrar acta en la que se dejará constancia del hecho denunciado o verificado y de la disposición presuntamente infringida. En el acta se dispondrá agregar la documentación acompañada y citar al presunto infractor para que, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, presente por escrito su descargo y ofrezca las pruebas que hacen a su derecho”. -

Es de destacar que la norma análoga provincial es el art. 5 de la ley VII N° 22 que, en los párrafos que aquí importan (1° y 3°), prescribe: “Toda vez que la autoridad de aplicación de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en

defensa del interés general de los consumidores, verifique presuntas infracciones a las disposiciones de la Ley Nacional N--° 24.240, sus normas reglamentarias y resoluciones que en su caso se dicten, se procederá a labrar acta en la que se hará constar el hecho denunciado o verificado y la disposición presuntamente infringida...Si las partes no conciliaren, la autoridad de aplicación continuará el trámite, labrando acta de infracción y resolviendo en definitiva sobre la presunta infracción denunciada".

Asimismo, el artículo 6 dispone: "Constatada la presunta infracción, el funcionario actuante procederá: a) Labrar un acta de infracción en la que se dejará constancia del hecho denunciado o verificado y de la disposición legal presuntamente infringida, iniciándose con ella un sumario en el que se agregará la documentación y demás antecedentes que obren en poder de la autoridad de aplicación. Se fijará audiencia para que el presunto infractor formule todos aquellos descargos que estimare convenientes y proponga la producción de medidas de prueba, a cuyo efecto será citado con una anticipación no menor de cinco (5) días hábiles, mediante despacho telegráfico colacionado o cédula de notificación en la que se deberá indicar el lugar y organismo ante el cual se sustancia el sumario".-

Cabe destacar que, en caso de no lograrse acuerdo la autoridad de aplicación de considerar la existencia presunta de una infracción, deberá formular la imputación en base con los hechos denunciados o verificado, y en forma simultánea, correr traslado al denunciado para que en el plazo de cinco días formule su descargo y ofrezca la prueba de su parte. En la resolución a dictarse se deberá hacer una descripción de los hechos imputados como así también mención expresa de las normas que se consideren presuntamente infringidas a los efectos de que el imputado pueda ejercer ampliamente su derecho de defensa (conf. Vázquez Ferreyra, Roberto A., en Picasso-Vázquez Ferreyra: "Ley de Defensa del Consumidor Comentada y Anotada", Ed. La Ley, 2009, Tº I, págs. 562/563). -

A su vez se ha considerado que se pretende que el "hecho denunciado" quede configurado mediante un acta y que de ello se corra vista al presunto infractor para que en cinco (5) días hábiles presente por escrito su descargo y ofrezca pruebas que hagan a su derecho. El trámite iniciado de oficio por la autoridad administrativa o por denuncia de un usuario o consumidor asume entonces la forma de proceso, con una suerte de demanda en la que se detallan los hechos que surgen de la denuncia o acta de comprobación administrativa, y su contestación por parte del presunto infractor (conf. Mosset IturraspeLorenzetti: "Defensa del consumidor. Ley 24.240", Rubinzal-Culzoni Editores, 1994, pág. 375).-

En cuanto a la imputación de la presunta infracción se ha sostenido, que consiste en el acto por el que la autoridad de aplicación decide deducir acciones legales contra el proveedor. A partir de ese momento la cuestión queda trabada entre la Administración y el proveedor, en tanto presunto infractor a las disposiciones de la LDC. La imputación debe formularse en términos claros y concretos con indicación de las normas presuntamente infringidas y la descripción sintética de las circunstancias en que la infracción ha sido constatada. A su vez el descargo constituye el acto por el cual el presunto infractor responde a la imputación efectuada por la autoridad de aplicación, por lo tanto, configura la expresión de la legítima defensa de sus derechos, la que a su vez incluye su derecho a ofrecer pruebas (conf. Seijas, Gabriela, en Picasso-Vázquez Ferreyra, op. cit., Tº II, págs. 1056/1057).-

No debe olvidarse que el proceso ante la autoridad de aplicación es de carácter administrativo. Al respecto cabe tener en cuenta que en virtud de lo dispuesto por el art. 44 de la Constitución Provincial, es inviolable la defensa en juicio de la persona en todo procedimiento o proceso de naturaleza administrativa, entre otros. El principio de la defensa en juicio, o debido proceso, es aplicable en el procedimiento administrativo y con criterio amplio, no restrictivo. Así lo reconoció el Decreto-Ley N° 19.549 en su art. 1, inc. f). Este principio es de aplicación por imperio de una norma superior de jerarquía constitucional, por los principios generales del derecho público, por la justicia natural, por la vigencia misma del Estado de derecho (conf. Gordillo, Agustín: “Tratado de Derecho Administrativo”, Ed. Fundación de Derecho Administrativo, 2000, Tº 2, pág. IX-10/11).

En cuanto a los elementos de este principio, la jurisprudencia y la doctrina argentina y comparada han apuntado que este trámite es sustancial e inexcusable, que debe practicarse de oficio, aunque el interesado no lo solicite o alegue. No ha de transformarse en una “mera ritualidad” “rutinaria y externa”, o en “una apariencia formal de defensa”, ni en “la mera formalidad de la citación de los litigantes”, sino que consiste “en la posibilidad de su efectiva participación útil” en el procedimiento. Es que el derecho a ser oído es un derecho transitivo, que requiere alguien que quiera escuchar para poder ser real y efectivo: tener presente esta última gran dificultad para la plena vigencia de esta garantía ha de hacernos extremar el cuidado para que se cumplimenten todas y cada una de sus etapas y aspectos.-

En este sentido la norma citada (Decreto-Ley N° 19.549 en su art. 1, inc. f) establece que el derecho de los interesados al debido proceso adjetivo comprende, entre otros aspectos, la posibilidad de exponer las razones de sus pretensiones y defensas antes de la emisión de actos que se refieran a sus derechos subjetivos o intereses legítimos; así como de ofrecer prueba y que ella se produzca si fuere pertinente. Asimismo, el derecho a ser oído y a una decisión fundada presupone, entre otros elementos: la oportunidad de expresar

las razones del interesado antes de la emisión del acto administrativo, la consideración expresa de sus argumentos y de las cuestiones propuestas, la obligación de decidir expresamente las peticiones, la de fundar las decisiones, el derecho de ofrecer y producir la prueba de descargo (conf. Gordillo, op. cit., ídem, págs. IX-16/20). Es de considerar que en la Ley Provincial I N° 18, este principio está contemplado en el art. 26, a lo largo de sus distintos incisos, como el 2) principio de igual tutela, el 4) principio de la imprescindible audiencia de la parte o interesados, y el 6) principio de la independencia del órgano que resuelve.-

Por su parte, la Ley VII N° 22 establece un procedimiento legal propio de acuerdo a lo normado en sus arts. 5 a 7. Sin embargo, ello no excluye la aplicación de los principios generales del procedimiento administrativo que regula la Ley I N° 18.-

Del análisis de las constancias de autos no se advierte que se haya violado ningún derecho a la denunciada en los presentes actuados.-

En efecto, se observa que el 19/01/2023 la Sra. P. A. C. denunció por ante la Oficina de Defensa del Consumidor de Trelew a L. C. (hojas 1/15) por presuntas fallas en un vehículo que dicha empresa le vendió, por falta de reparación y de respuesta ante sus reclamos. Solicitó el reintegro de los gastos que le ocasionó la reparación de la camioneta, los que según manifestó tuvo un costo de $1.001.161,72.
Acompañó documental.-

El 14/02/2023 se presentó L. C. (hojas 19/20) y en su presentación reconoció que el vehículo que le vendió a la Sra. C. presentó fallas a los dos meses de haberlo adquirido. Indicó haber cumplido con la garantía legal (conf. art. 11 de la LDC) al haber hecho entrega de la suma de $175.000 a la Sra. C., monto con el cual se compró el repuesto requerido por el mecánico. Asimismo, alegó que los esfuerzos por arreglar el vehículo no fueron suficientes, razón por lo cual la consumidora decidió unilateralmente llevar el vehículo a otro mecánico cuando el mismo estaba en el mecánico contratado.-

El 15/02/2023 se lleva a cabo la audiencia de conciliación sin que las partes arriben a un acuerdo (hoja 21), por lo que el mismo día pasaron las actuaciones al subprograma de sumario, imputaciones y sanción (hoja 22).-

A hojas 24/30 L. C. acompañó capturas de pantallas de una presunta conversación por whatsapp con la Sra. C. El 12/04/2023 (hojas 31/32) se labró acta de Imputación – Infracción y apertura de Sumario N° 058/2023 donde se le imputó a la denunciada las presuntas infracciones al art. 4, 11,12,17,19 de la LDC y se indicó que correspondía una

indemnización por el daño directo que la consumidora habría sufrido (conf. art. 40 bis de la LDC).-

El 03/05/2023 (hojas 35/44) L. C. formuló descargo, acompañó documental y ofreció prueba testimonial. El 08/05/2023 (hojas 45) la autoridad administrativa dio curso a la apertura aprueba y fijó audiencia testimonial para el 24/05/2023, la que fue oportunamente celebrada conforme obra en el acta de audiencia de hojas 49/51.-

Sin lugar a dudas, ésa era la oportunidad que tenía la denunciada en la instancia administrativa para aportar toda la prueba indispensable para esclarecer el caso, lo que no hizo. En este contexto, cabe advertir que el art. 6 inc. c) de la Ley VIII N° 22 le otorga al presunto infractor a producir prueba documental, pericial, testimonial e informativa, lo que da cuenta de la amplitud probatoria con la que éste cuenta a fin de hacer efectivo su derecho de defensa y desvirtuar los infracciones imputadas. El mismo artículo en su inc. a), segundo párrafo, establece que "…la constancia del acta labrada conforme a lo previsto en este artículo, así como las comprobaciones técnicas que se dispusieren, constituirán prueba suficiente de los hechos así comprobados, salvo en los casos en que resulten desvirtuados por otras pruebas".

Tal como expuso la Oficina de Defensa del Consumidor de Trelew en la Disposición recurrida, no se advierte que el denunciado cumpliera con la carga impuesta por la norma antes citada. De los hechos relatados y la prueba acompañada y ofrecida en su descargo, no alcanzan a desvirtuar los hechos denunciados por la consumidora, por el contrario, lo confirman al reconocer expresamente que a los dos (2) meses de la venta del vehículo, es decir, dentro del plazo de la garantía legal (conf. art. 11 de la LDC), éste presentaba fallas y además, que la reparación no fue satisfactoria.-

Tampoco L. C. presentó prueba que dé cuenta de que el desperfecto en el vehículo no le era imputable y que, en tal caso, dicha falla fue por culpa imputable a la denunciante, tal como afirmó en sus presentaciones. Asimismo, no se encuentra acreditado cuáles fueron las gestiones que efectivamente realizó a fin de cumplir con la garantía legal (art. 11 de la LDC), la reparación eficiente del vehículo (art. 17 de la LDC) y de brindarle la información clara, adecuada, oportuna y veraz a la Sra. C. (conf. art. 4 de la LDC) respecto de los pasos a seguir para el cumplimiento de la garantía legal y las consecuencias de su incumplimiento.-

Al respecto, es de recordar la finalidad tuitiva que persigue la LDC en su integralidad, que se traduce en la protección de la parte débil de la relación de consumo, de allí que las conductas que han desarrollado la denunciante y la infractora en sede administrativa operan como morigeración de la carga de la prueba, de tal modo que recibidas las actuaciones en

esta sede se aprecie la actividad seguida por los contradictores en sede administrativa, extrayendo indicios de su conducta que servirán de argumentos a la hora de valorar la prueba aportada.-

Resulta útil señalar que ello no implica obligar a las infractoras a producir prueba en su contra, sino que se le impone la carga de colaborar activamente en la dilucidación de la verdad objetiva del caso, evitando actitudes tendientes a obstaculizar el reclamo de la contraria para obtener la satisfacción de su pretensión.-

Estos argumentos de plena aplicación cuando la causa se inicia en sede judicial por aplicación del art. 53, tercer párrafo de la ley citada, no se advierte el por qué no han de ser aplicados en esta sede de revisión, aunque el origen del reclamo sea administrativo.-

Se ha señalado que, si bien el análisis de la conducta de las partes por parte de la doctrina se ha limitado al aspecto procesal, lo cierto es que especialmente en materia de derecho de consumo, su importancia no se limita a éste, sino también resulta de especial relevancia el análisis de las conductas del proveedor de bienes y servicios con anterioridad al proceso. Ello es así, pues los elementos probatorios principales se encontrarán en poder del infractor-apelante, quien es el que se encuentra en mejores condiciones técnicas para resguardar los elementos que determinan el alcance de la relación instaurada con el consumidor. Por ello, si la prueba no es preservada por el proveedor, esta circunstancia constituye un indicio en su contra, teniendo en cuenta que era quien se encontraba en mejores condiciones de acercar los elementos del caso (Picasso-Vázquez Ferreyra, “Ley de Defensa del Consumidor” Ed. La Ley, Tomo I, 2009, pág. 669).-

En tal sentido, no se observa un vicio o irregularidad en el procedimiento administrativo que lo torne nulo, como tampoco, del acta de imputación N° 58/2023 (31/32) y la Disposición N° 166/2023 ODC (60/63 vta.), tal como peticiona la recurrente. Asimismo, no obstante la prueba aportada por la apelante en sede administrativa, no se advierte que la misma resulte suficiente para torcer la decisión de la administración y evitar la sanción que finalmente se adoptó con apoyo en los elementos aportados en dicha sede por la actora. Está claro que la prueba testimonial de hojas 49/50 se limitó a ratificar la versión de la apelante pero sin brindar algún elemento fehaciente que corrobore la misma.-

2) En relación al deber de información que pesa sobre el proveedor debe recordarse que dicho deber se establece en el art. 4 de la LDC y tiene base constitucional en el art. 42, encontrándose presente sobre toda la duración de la relación de consumo, en tanto “es previo, concomitante y posterior a la formalización del contrato, para que el consumidor obtenga la ejecución satisfactoria con relación al bien o servicio contratado, lo cual hace al

leal y cabal conocimiento que el consumidor debe tener sobre los alcances de la relación jurídica que lo vincula con quien posee el poder económico de predisponer los términos contractuales" (Vallespinos, Carlos Gustavo y Ossola, Federico Alejandro, "Laobligación de informar en los contratos. Consentimiento informado. Derechos del consumidor", Editorial Hammurabi, Buenos Aires, 2010, pág. 229, 233 y 304).-

Con todo, el deber de información es una obligación de resultado que debe cumplir con determinados y precisos contenidos, por lo que la sola verificación del incumplimiento hace responsable a la parte obligada, con prescindencia de cualquier circunstancia vinculada con la intencionalidad del sujeto, lo que justifica -en definitiva- la imposición de la multa (conf. Ayala Espino, "Instituciones y economía", Ed. FCE, México, 1999, p. 139 y sig.; Gozaíni, Osvaldo Alfredo, "Protección procesal del usuario y consumidor", Ed. Rubinzal-Culzoni, Bs. As., 2005, pág. 403).-

En el caso se observa que la denunciada recurrente incumplió con dicho deber, en cuanto no informó a la Sra. C. la posibilidad del que el vehículo adquirido presentara fallas, dado a su condición de usados, las circunstancias de uso de la garantía y del servicio técnico, como tampoco, dio respuesta a los reclamos y pedidos de reparación que la consumidora hizo.-

3) El art. 11 de la LDC prevé 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, que para el caso de los bienes mueles usados es de 3 meses, como en el presente. En tal sentido, por disposición del artículo siguiente, el servicio técnico que "fabricantes, importadores y vendedores" deben asegurar tiene que ser "adecuado".-

La 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, 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. 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).-

Advertimos que en el caso no se cumplió con lo dispuesto por los arts. 11, 12 y 17, toda vez que el automóvil a los dos (2) meses de ser adquirido dejó de funcionar y no pudo ser reparado por el mecánico que la denunciada ofreció a la Sra. C., quien además, tuvo que esperar casi nueve (9) meses para obtener un arreglo satisfactorio del mismo, cuyos gastos fueron afrontados pura y exclusivamente por la consumidora.-

Tal como el Director de la Oficina de Defensa del Consumidor de Trelew señaló en la Disposición recurrida, las reparaciones no satisfactorias de la camioneta en el taller mecánico de la denunciada fue lo que llevó a la denunciante a acudir por su propios medios ante el fabricante de la camioneta en la localidad de Bahía Blanca y afrontar la suma de $1.001.161,72 en concepto de gastos de reparación, lo que “prima facie” habilita a la consumidora a exigir su reintegro.-

En tal contexto, cabe reiterar que la propia denunciada fue quien reconoció (hojas 19/20) que el vehículo presentó fallas a los dos (2) meses, es decir, dentro del plazo de la garantía legal, que los esfuerzos que realizó para cumplir con su reparación no fueron suficientes y que, sólo abonó $175.000 en concepto de garantía.-

4) Por otra parte, se ha señalado que la infracción prevista en el art. 19 de la Ley N° 24.240 (Modalidades en la prestación de servicios) se corresponde con las denominadas infracciones formales, ya que lo que sanciona la Ley de Defensa del Consumidor es la omisión o incumplimiento de los deberes u obligaciones a cargo de los prestadores de bienes y servicios que fueron impuestos como forma de equilibrar la relación prestatarioconsumidor. Alcanza con la verificación de tales hechos para hacer nacer por sí la responsabilidad del infractor. No se requiere daño concreto, sino simplemente el incumplimiento de lo prescripto por la ley. Su apreciación es objetiva. Se configura por la simple omisión, que basta, por sí misma, para violar las normas (conf. American Express Argentina S.A. y otros vs. Dirección Nacional de ComercioInterior s. Disposición 934/2004 /// CNCAF Sala II; 13/07/2006; Rubinzal Online; RC J 2023/06) en el caso el incumplimiento a lo dispuesto en los arts. 4, 11 y 12 de la DC.-

Por todo lo expuesto, se advierte que la sanción por infracción a los arts. 4 y 19 de la Ley N° 24.240 se encuentra justificada y en definitiva, fue lo que derivó en que la Sra. C. debiera recurrir al servicio oficial de la marca del vehículo ante la reparación no satisfactoria del bien por parte de la denunciada, lo que le implicó un gasto de $1.001161,72.-

5) En punto a la orden de reintegro del dinero que el Director de la Oficina de Defensa del Consumidor dispuso, sin perjuicio de que no resulta con claridad de la Disposición

recurrida si la orden de restitución del dinero que la Sra. C. gastó por la reparación del vehículo, lo fue en concepto de daño directo (art. 40 bis de la LDC) o en el marco de las opciones que el art. 17 de la LDC le otorga a las personas consumidoras y usuarias ante la reparación no satisfactoria de un bien en garantía, toda vez que ello no se encuentra puntual y expresamente controvertido por la recurrente, no corresponde su tratamiento en esta alzada por no haber sido materia de agravios.-

6) Por último, no se tratará la cuestión relativa a la inconstitucionalidad del art. 45 de la Ley N° 24.240, toda vez que no se exigió como requisito de admisibilidad del presente recurso, la acreditación del pago de la multa impuesta en la disposición atacada.-

Finalmente, en relación al pedido de suspensión de la publicación ordenada en el artículo 4 de la Disposición N° 166/2023, toda vez que la misma deberá cumplirse recién a los diez (10) días de quedar firme la Disposición N° 166/2023, lo solicitado deviene en abstracto.-

IV) En lo concerniente a las costas generadas en esta instancia, en atención a cómo se resuelve la cuestión y conforme lo establecido en el art. 11 de la ley VII N° 22, corresponde que sean impuestas a la apelante vencida en virtud del principio objetivo de la derrota (conf., arts. 69 y 70 del CPCC).-

En virtud de ello, se regulan los honorarios del Dr. C. M. M. y la Dra. F. A. C., en su carácter de letrados patrocinantes de la demandada L. C. S.R.L., por su labor en esta sede en la suma equivalente a 10 JUS, por su actuación conjunta, (conf. arts. 5, 6, 6 bis, 7 cuarto párrafo, 8, 13 y conc. de la ley XIII Nro. 4) con más el IVA pertinente, si correspondiere (conf. art. 1ro. Res. Gral. D.G.I. 4214/96 Leyes 23.349 y 23.871).-

En su mérito, la sala “B” de la Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial III con asiento en la ciudad de Trelew, **RESUELVE:**

I) CONFIRMAR en todas sus partes la Disposición N° 166/2023 ODC de la Oficina de Defensa del Consumidor de Trelew en cuanto fuera materia de recurso y agravios.-

II) IMPONER las costas a la denunciada, dado lo dispuesto en el considerando respectivo.-

III) REGULAR los honorarios del Dr. C. M. M. y la Dra. F. A. C., en su carácter de patrocinantes de la demandada, L. C. S.R.L., por su labor en esta sede en la suma equivalente a 10 JUS, por su actuación conjunta, con más el IVA pertinente, si correspondiere.-

IV)DEJAR CONSTANCIA que la presente se dicta por dos miembros del Tribunal, por haber coincidencia de opinión y hallarse en uso de su licencia el Dr. Guillermo Nicolás Walter (art. 163 del CPCC y art. 9 del Acuerdo Extraordinario N° 3145 STJCh).-

V) REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE Y DEVUÉLVASE.-

ALDO LUIS DE CUNTO **SERGIO RUBEN LUCERO**
PRESIDENTE **JUEZ DE CAMARA**

REGISTRADA BAJO EL N° ___002_____ /2024 SICA. CONSTE.-

PRISCILA A. MONTENEGRO
SECRETARIA DE REFUERZO