

## Defensa Del Consumidor Incumplimiento Multa Omision Servicio Tecnico

### JURISPRUDENCIA

Comodoro Rivadavia, 28 de mayo de

2.013 Y VISTOS: Estas actuaciones caratuladas "Subdirección General de Comercio Ushuaia s/ Denuncia presentada por la Sra. Ester Claudia Reidel c/ la empresa (Carrefour ), por presunta infracción a la ley 24.240", en trámite ante esta Alzada bajo el N° 30.538. Y CONSIDERANDO: 1. A fs. 65/70, mediante Disposición SS.C.I. N° 136/2012, el Subsecretario de Comercio Interior de la Provincia de Tierra del Fuego e Islas del Atlántico Sur impuso a la firma comercial "Inc. S.A." la sanción de multa consistente en la suma de \$ ..., por incurrir en el incumplimiento a los deberes impuestos por el art. 12° de la Ley Nacional 24.240 en cuanto a la obligación de asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos, en virtud de los considerandos precedentes, y en el Dictamen D.L.-SD. G.C.U. N° 01/2012, y asimismo a publicar la Resolución a su costa, en un diario de considerable circulación, en un espacio destacado ubicado en páginas impares, conforme a lo establecido en el art. 47° de la misma ley, y también se le aplicó daño directo a favor de la Sra. Ester Claudia Reidel, hasta el valor de cuatro canastas básicas en concepto de reparación por el daño ocasionado sobre los bienes de la consumidora. 2. Para decidir como lo hizo, la autoridad administrativa enmarcó el hecho denunciado por la Sra. Ester Claudia Reidel -como se sostuvo-, en el incumplimiento a lo preceptuado en el art. 12° de la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240, pues, tuvo por acreditado que la firma sancionada transgredió la norma mencionada al no brindarle a la denunciante un servicio técnico adecuado. 3. Contra tal pronunciamiento el apelante interpuso a fs. 75/82 el recurso de apelación previsto en el art. 45 de la Ley de Defensa del Consumidor. 4. A fs. 19, 32 y 36 se realizan las audiencias de conciliación que establece el art. 45, segundo párrafo de la ley 24.240 pero no se arribó a una solución. 5. En primer lugar debemos manifestar, que toda decisión administrativa debe responder a una motivación suficiente y resultar la derivación razonada de sus antecedentes, de modo tal que se encuentren cabalmente a resguardo de las garantías constitucionales en juego. Así lo exigen las normas de procedimiento administrativo y lo ha establecido reiteradamente la jurisprudencia. Y esta exigencia es establecida como elemento condición para la real vigencia del principio de legalidad en la actuación de los órganos administrativos. La motivación del acto administrativo sancionatorio debe indicar el razonamiento mediante el cual la administración pública, teniendo presente los presupuestos de hecho y de derecho, y aplicando las reglas de buena administración, se ha determinado para dictar el acto y darle un contenido. En una palabra, la autoridad administrativa debe necesariamente justificar el acto mediante la exposición de los presupuestos de hecho y de derecho que le sirven de base o fundamento. 6. Los argumentos sintetizados por el apelante no resultan suficientes para modificar la solución que, por aplicación del derecho vigente, arribó el Sr. Subsecretario de Comercio Interior. Ello así, pues la firma sancionada incumplió con lo que establece el art. 12° de la ley 24.240, toda vez que los dichos vertidos en la denuncia efectuada no fueron debidamente rebatidos, toda vez que quedó acreditado en estas actuaciones que la denunciante efectuó varios reclamos a la empresa a fin de que le reparen al freezer que les había adquirido junto con una heladera y que tenía fallas, y la misma no le dio respuesta brindándole un servicio técnico inadecuado encuadrando tal actitud en lo que lo percibe el art. 12° de la ley 24.240. Del informe realizado por parte del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de la ciudad de Ushuaia obrante a fs. 33 surge que a raíz de su intervención por un incendio producido en la vivienda de la Sra. Reidel, en la que informa al respecto el Comisario Inspector de ese organismo, que el humo generalizado se localizó y se retiró el origen del problema, siendo una heladera ubicada en el sector de la cocina. Por su parte, si la empresa multada adujo que no se habría realizado ningún estudio científico y serio del cual pudiera determinarse en forma concreta e irrefutable que el incendio tuvo su inicio en el freezer, porque razón se negó a prestarle la garantía del producto que le había solicitado la Sra. Reidel. Cabe destacar, que la última parte del art. 3° de la ley 24.240 dispone y consagra como regla general de interpretación, el principio de que "en caso de duda se estará a la interpretación más favorable al consumidor", y concordando con la opinión de Juan M. Farina respecto a que el art. 4° de la misma ley comprende también, de las etapas del íter negocial, toda la información necesaria durante la prestación del servicio ("Defensa del consumidor y del usuario", pág. 140, Astrea). 7. Las manifestaciones vertidas a fs. 40/43 en oportunidad de ofrecer su descargo la firma denunciada no constituyen "per se" prueba de aquellas conductas; máxime cuando las mismas fueron negadas por la denunciante. En relación al pedido de declaración testimonial negado en la instancia administrativa debemos decir que corresponde su confirmación ya que la misma resulta inconducente, y que el Tribunal solo resulta obligado a tratar las cuestiones sustanciales para la solución del litigio o cuestiones conducentes a tal fin, u omisiones decisivas que puedan gravitar en el resultado del pleito, por ende, no configura impugnación atendible la falta de tratamiento de dicha prueba, puesto que los jueces no están obligados a expedirse una por una sobre las cuestiones planteadas por las partes, ni analizar los argumentos de éstas que no sean decisivos (Fallos 294:427; 295:970;

301:970; entre muchos otros. Que en concordancia con lo expuesto, no se advierte en el caso de autos que incidencia podría tener para la solución del litigio la realización de la testimonial denegada, en virtud de los argumentos expuestos precedentemente. 8. El art. 12° de la ley de Defensa del Consumidor establece que los fabricantes, importadores y vendedores de las cosas mencionadas en el artículo anterior, deben asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos. El servicio técnico es uno de los derechos básicos y fundamentales de los consumidores y usuarios, en tal sentido, la ley 24.240 procura concretar el mandato constitucional de protección al consumidor, y en ese sentido, los derechos del consumidor, y en el caso de la Sra. Reidel aparecen afectados. En virtud de ello, y conforme se desprende del examen de autos corresponde no hacer lugar al recurso interpuesto y confirmar la sanción de multa dispuesta, al verificarse la existencia de infracción al art. 12° de la ley 24.240. A mayor abundamiento debemos sostener, que la decisión administrativa se hallaba debidamente fundada en las circunstancias del caso y en los hechos señalados por las partes, comprobándose así los extremos necesarios para confirmar la decisión de la autoridad administrativa. Por todo ello; SE RESUELVE: CONFIRMAR la Disposición SS.C.I. N° 136/2012 obrante a fs. 65/70. La presente no la suscribe el Dr. Aldo Suárez por hallarse en uso de licencia. Regístrese, notifíquese y devuélvase. JAVIER M. LEAL DE IBARRA HEBE L. CORCHUELO DE HUBERMAN GABRIELA SUSANA ALTUNA Secretaria Federal Correlaciones: Ley 24240 - BO: 15/10/1993 "Urquiola, Adrián Omar c/Volkswagen Argentina SA y otro s/ordinario" - Cám. Nac. Com. - Sala B - 27/03/2013 Cita digital: