

Defensa Del Consumidor Aplicacion De Multas Concesionaria De Automotores Elaboracion De Presupuestos Ausencia De Informacion Ley 24240

JURISPRUDENCIA

Defensa del consumidor. Aplicación de multas. Concesionaria de

automotores. Elaboración de presupuestos. Ausencia de información. Ley 24240 Se confirma la multa aplicada por la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor a una concesionaria de automotores por infracción al artículo 21 de la ley 24240, al advertirse que el presupuesto elaborado por la empresa para la reparación de un rodado no contenía la información exigida por la norma.

En la Ciudad de Buenos Aires, el 13 de julio de 2015, reunidos en acuerdo los señores jueces de la Sala III de la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad de Buenos Aires, para entender en el recurso directo interpuesto en los autos ?L EXPRES SA C/ GCBA S/ OTRAS CAUSAS CON TRÁMITE DIRECTO ANTE LA CÁMARA DE APEL.?, RDC 3420/0, se estableció la siguiente cuestión a resolver: ¿Se ajusta a derecho la disposición apelada? A la cuestión planteada GABRIELA SEIJAS dijo: I. El 30 de octubre de 2008 Jorge Luis Hatrick realizó una denuncia ante la Dirección General Defensa y Protección del Consumidor ?en adelante DGDyPC?. Planteó que en octubre de 2008 dejó de funcionar el aire acondicionado del Peugeot 206 XR adquirido en diciembre de 2005 en la concesionaria L'Expres SA. Indicó que llevó el vehículo a la empresa donde le aseguraron que era preciso cambiar el controlador BSI y que la reparación costaría ? pesos (\$...). Al respecto, subrayó la relevancia del repuesto en cuestión y denunció una posible falla de fabricación (v. fs. 1/3 del exp. adm.). El 17 de febrero de 2010 Jorge Surin, a cargo del área Defensa del Consumidor de la DGDyPC, imputó a L'Expres SA una presunta infracción al artículo 21 de la ley 24240, en tanto advirtió que el presupuesto elaborado por la empresa no expresaba el tiempo en el que se realizaría el trabajo, ni especificaba acerca de la existencia de garantía y, en su caso, su alcance y duración (cf. incs. e y f). En su descargo el representante de la parte actora adujo que el vehículo fue retirado antes de ser reparado y que los posibles trabajos fueron explicados al denunciante. Aseguró que la naturaleza de las tareas a realizar imposibilitaban cumplir con lo requerido (cf. art. 22, ley 24240). El 11 de agosto de 2011 Juan Manuel Gallo, en su carácter de titular de la DGDyPC, impuso a la empresa una multa de ? pesos (\$...) por incumplimiento a los incisos e, y f, del artículo 21 de la ley 24240, además dispuso que el infractor publique la condena en el diario La Razón (cf. art. 18, dec. 714/GCBA/10). En síntesis, consideró que la excepción a la norma invocada por la representación de L'Expres SA no se condecía con los incumplimientos imputados (v. fs. 48/49). II. Javier Manzano, apoderado de la empresa, señaló que en la disposición se confundía la actividad de su representada, que la orden de trabajo no era un presupuesto, y que de hecho éste no habría sido efectuado porque el denunciante retiró su vehículo. Señaló que no era reincidente. Resaltó que no hubo una conducta culpable, y se interrogó sobre el perjuicio ocasionado, su grado de intencionalidad y la cuantía del beneficio obtenido. Planteó que la aplicación de contrapublicidad requería de la existencia de prácticas engañosas o abusivas, y expresó que el monto y la medida de la sanción fueron impuestos en forma arbitraria. Subsidiariamente solicitó la reducción de la multa (v. fs. 1/10 vta.). Nilda Concepción Ruiz, apoderada del GCBA, con el patrocinio letrado de María Rosa Pugliese, recordó que se trataba de una infracción formal lo que quitaba relevancia al hecho de que no se hubiese realizado el trabajo. Señaló que dado su carácter tampoco se requiere la verificación de un daño concreto ni la intencionalidad del autor. Resaltó que la parte actora confunde las nociones de ?orden de trabajo? y ?presupuesto?. Requirió el rechazo de los agravios, con costas (v. fs. 38/ vta.). Luego se declaró la cuestión de puro derecho (v. fs. 42) y pasaron los autos al acuerdo (v. fs. 52). III. En su parte pertinente el artículo 21 de la ley 24240 establece que: ?En los supuestos contemplados en el artículo anterior, el prestador del servicio debe extender un presupuesto que contenga como mínimo los siguientes datos: e) El tiempo en que se realizará el trabajo; f) Si otorga o no garantía y en su caso, el alcance y duración de ésta?? El artículo 20, a su vez, dispone que: ?En los contratos de prestación de servicios cuyo objeto sea la reparación, mantenimiento, acondicionamiento, limpieza o cualquier otro similar, se entiende implícita la obligación a cargo del prestador del servicio de emplear materiales o productos nuevos o adecuados a la cosa de que se trate, salvo pacto escrito en contrario.? En ese marco normativo, cabe analizar la copia del presupuesto obrante a fs. 6 del expediente administrativo, cuya autenticidad no fue cuestionada por la parte actora. Si bien al momento de efectuar el descargo la empresa acompañó una ?orden de trabajo? y fundó en ella su defensa, la foja en cuestión es un formulario que enumera los datos del cliente, de su vehículo, de la concesionaria, el costo de la reparación, total y desagregado, y que además se identifica como ?presupuesto?: i) en el acápite; ii) al indicar que su duración era de quince (15) días; y, iii) al señalar que estaba sujeto ?a variación en desarme?. Asimismo, tal como resulta de la disposición 2633/11, la excepción invocada por el representante de la empresa no se aplica al caso. Sin fundamentos que permitan avalar su postura, no se evidencia que las tareas a realizarse hubieran constituido por sí un impedimento para especificar si existía una garantía sobre el trabajo previsto, así como el

tiempo aproximado que insumiría la reparación (cf. art. 22, ley 24240). Por otra parte, tampoco invoca la recurrente que fuese imposible determinar el plazo para la obtención de repuestos o para disponer de la mano de obra necesaria, por lo que nada obstaba a que se hubiese dado al denunciante la información exigida por la norma. En este sentido, las manifestaciones acerca de que el Sr. Hatrick fue informado de lo requerido al momento de retirar el vehículo no resultan suficientes. Por otra parte, más allá de la multa, la sanción dispuesta por la Dirección General no responde a una medida contrapublicitaria sino que es la mera aplicación del artículo 18 del anexo del decreto 714/2010, reglamentario de la ley 757, que en su parte pertinente establece: "La resolución condenatoria dispondrá la publicación de su parte dispositiva, incluyendo el número y epígrafe del artículo infringido, a costa del infractor. Dicha publicación se hará efectiva en el cuerpo principal de los distintos diarios de circulación en la Ciudad de Buenos Aires, los cuales serán designados en forma rotativa por la Autoridad de Aplicación, y también por Internet. La Autoridad de Aplicación dispondrá la tipografía a utilizarse, la cual no podrá ser inferior a 1,8 milímetros de altura." (cf. art. 18, ley 757, mod. ley 3959). Con relación a la graduación de la multa, cabe destacar que se tuvo en consideración la falta de antecedentes de la empresa, su posición en el mercado y "el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario" (cf. art. 16, inc. a, de la ley 757, mod. ley 2876; v. fs. 48 vta. del exp. adm.). Así las cosas, el monto no se evidencia como irrazonable. En consecuencia, propongo al acuerdo rechazar el recurso interpuesto y confirmar la resolución apelada. Con costas a la actora vencida (art. 62, CCAyT). El Dr. ESTEBAN CENTANARO adhiere al voto de Gabriela Seijas. El Dr. HUGO ZULETA no suscribe la presente por hallarse en uso de licencia. Por las razones expuestas, SE RESUELVE: Rechazar el recurso interpuesto y confirmar la resolución apelada. Con costas a la vencida (cf. art. 62, CCAyT). Regístrese, notifíquese y, oportunamente, archívese.

Correlaciones: Ley 24240 - BO: 15/10/1993

002996E