

Defensa Del Consumidor Sancion Multa Autoridad De Aplicacion Prueba Dano

JURISPRUDENCIA

Defensa del consumidor. Sanción. Multa. Autoridad de aplicación.

Prueba. Daño Se hace lugar al recurso de apelación interpuesto contra la resolución administrativa que dispuso una multa por la presunta violación de los artículos 11 y 13 de la ley 24240, puesto que los vicios denunciados no fueron probados en el expediente administrativo.

FORMOSA, Veinte de mayo de dos mil quince. VISTO: Estos autos caratulados: "PALMIRA Y/O RAMON PERELLI S/APELACION (LEY PCIAL. N° 1480)", Expte. N° 2 F° N° 94 Año 2015, registro de la Secretaría de Trámites Originarios del Excmo. Superior Tribunal de Justicia; venidos al Acuerdo para resolver conforme lo dispuesto a fs. 94, y CONSIDERANDO: Que a fs.84/87vta. el apoderado letrado del Sr. Ramón Perelli, propietario de la casa comercial 'La Gran Palmira-Center Express', interpone recurso de apelación contra la Resolución N° 102/14 dictada por la Subsecretaría de Defensa al Consumidor, la que en el marco del art. 11 de la Ley Provincial N° 1480 impone su resolución por este Tribunal. Que en dicho resolutorio se aplica a la casa comercial, una multa de pesos ... (\$...) por infracción a los arts. 11 y 13 de la Ley N° 24.240.- Que la Subsecretaría de Defensa al Consumidor acuerda trámite a las actuaciones administrativas de marras, a raíz de la denuncia formulada por la Sra. Norma Aidé Vera, quien relata que en fecha 21-10-13 adquirió una heladera marca Briket con freezer de 347 lts, que hizo una entrega de pesos ... (\$...) más ... pesos (\$...) de flete, quedando un saldo pagadero en diecisiete (17) cuotas mensuales. Que el día 23-10-13 recibió en su domicilio el artículo embalado y cubierto en sus laterales con telgopor; que a los encargados del flete al bajarla se les cayó sufriendo un fuerte golpe contra el piso y agrega que, lo más grave, fue que luego de haberse ido los fleteros, al retirar el envoltorio de la heladera, vio que tenía dos abolladuras profundas que casi perforaron la chapa, razón por la que al otro día se presentó en el negocio contando el hecho, recibiendo como respuesta que ellos iban a ir a su casa, pero que nunca concurren, a pesar de los reiterados pedidos efectuados en forma personal y telefónicamente.- Que realizada la audiencia conciliatoria (fs. 7) y estando las partes presentes, el apoderado de la denunciada solicita un plazo a fin de presentar una propuesta al reclamo. A fs. 10, este último presenta escrito informando que verificará la documentación pertinente y las condiciones y estado del producto al momento de habérsele entregado a la denunciante, según lo que manifiesta en la denuncia.- Que a fs. 15/16, obra Resolución de fecha 25-04-2014 imputándose a Ramón Perelli, propietario de la Gran Palmira, por supuestas infracciones a los arts. 4, 8 bis, 10 bis, 18 y 19 de la Ley N° 24.240. Que a fs. 19/20, el Dr. Fernández, apoderado letrado del sumariado, efectúa su descargo, negando la existencia de infracciones a las citadas disposiciones de la ley y agrega que, al momento de la entrega del electrodoméstico, el mismo fue recepcionado de conformidad por el cliente y que al no haber constancia expedida por el servicio técnico respecto del hecho denunciado, éste no fue debidamente acreditado y no puede por ello responder por los vicios redhibitorios. Rechaza las imputaciones por trato indigno y que se encuadre en el art. 8 bis la cuestión de los vicios ocultos. Niega que no se le hayan dado a la consumidora las atenciones que correspondan, en razón del desconocimiento de vicios redhibitorios del producto; niega también que haya existido pedido de información por parte del cliente en relación al reclamo; asimismo, que la casa comercial haya hecho caso omiso a la garantía legal, por supuestos vicios ocultos, los que se desconocen, pues la cliente ha recibido de conformidad el producto, según constancia de recepción; igualmente, que se haya entregado el producto con abolladuras y que se hayan ocultado, desconociendo esa parte las mismas. Ofrece prueba informativa, absolución de posiciones y pericial técnica, en sustento de su derecho.- El Organismo a fs. 26 y vta., dicta una resolución, rechazando la prueba informativa y confesional ofrecida por la sumariada, haciendo lugar a la prueba pericial técnica en forma parcial, la que posteriormente se tiene por desistida, atento a su falta de producción. A fs. 32 y vta., la denunciante, Sra. Vera, presenta escrito reclamando daño directo y explica que a la fecha de esa presentación, aún no pudo hacer uso de la heladera, debido a las abolladuras en su puerta.- A fs. 39 y vta., se amplía la imputación contra el sumariado, Sr. Perelli, por supuesta infracción al art. 11 de la Ley 24.240, la cual es rechazada por esta parte en oportunidad de su descargo a fs. 43/44. Reitera y niega la existencia de vicios redhibitorios y/u ocultos, ya que no surge fehacientemente que el producto no funciona, además, que en la denuncia no se hace mención alguna sobre el funcionamiento del mismo, acompañando documental -remite (fs. 47)- que acredita que la Sra. Vera recibió de conformidad el artículo comprado, con firma y aclaración. Por ello, afirma que es improcedente la imputación por infracción al art. 11 de la citada ley.- A fs. 50, el apoderado de la sumariada, aludiendo a una propuesta conciliatoria, solicita la intervención de la Autoridad de Aplicación, para que se fije fecha y hora de visita del servicio técnico y del personal de la empresa, para concurrir al domicilio de la cliente, a fin de constatar y arreglar, en su caso, el producto. Dicho ofrecimiento es rechazado por el Organismo, fundado en que la etapa conciliadora ha precluido y que tal petición no reviste la forma de una propuesta de acuerdo.- A fs. 60/72vta., se dicta la Resolución N° 102/14 teniendo el Organismo por comprobadas las infracciones a los arts. 11 y 13 de la Ley 24.240 por parte de

Ramón Perelli, propietario del comercio la Gran Palmira-Center Express, procediéndose a aplicarle una multa de pesos ... (\$...) y la suma de pesos ... (\$...) en concepto de daño directo a favor de la consumidora, Sra. Vera.- Que en la apelación, se plantea la nulidad del acto administrativo, por violación al debido proceso y por adolecer el mismo de falta de los requisitos esenciales que debe contener dicho acto, haciendo alusión a los argumentos ya expuestos en su descargo, reiterando la negativa que su parte haya incumplido con lo prescripto por el art. 11 de la Ley 24.240, pues de los hechos relatados por la propia denunciante no surge que el producto no funcione, por el contrario, según el remito obrante en la causa, el mismo fue recibido de conformidad por la Sra. Vera. Considera el recurrente que, no hay adecuación entre la sanción aplicada y la conducta reprochada, pues la denuncia se funda en dichos y no en pruebas sobre los extremos invocados, entendiendo que por ello es arbitraria la resolución. Dice que por estas razones, el acto es nulo de nulidad absoluta. Afirma que, la resolución impugnada no guarda proporcionalidad en la sanción aplicada. Tampoco resulta razonable, imponer una multa por la suma de pesos ... (\$...) y, además, un monto indemnizatorio en calidad de daño directo, lo que carece -dice- de asidero jurídico y luce arbitrario. Critica también la condena a publicar la resolución, dando sus razones de por qué considera improcedente y solicita sea eximido de tal disposición.- Que entrando a resolver el planteo apelatorio, atendiendo a los argumentos expuestos y en relación a las constancias de la causa, asiste razón al recurrente. Y se dice esto porque, conforme lo dispuesto en el art. 6º de la Ley 1480, que prevé entre los requisitos que debe contener la denuncia efectuada por el consumidor, en sus incs. d) y e), que los hechos deben ser relatados en forma concreta y precisa y que la documentación que obra en poder del denunciante acredite la relación de consumo invocada o en su defecto, debe indicarse los medios por los que se pretende probar la relación de consumo y los demás hechos base de la denuncia.- Que se observa en la denuncia obrante a fs. 2 y vta., que los dichos de la denunciante no tienen sustento en documentación probatoria alguna, a partir de lo exigido legalmente, quedando la misma solo en manifestaciones de parte. Y si bien, la jurisprudencia entiende que, la Autoridad de Aplicación no está en modo alguno ceñida a los términos expresos de la denuncia, que por las características salientes del procedimiento administrativo son la instrucción e impulsión de oficio y está gobernada por la búsqueda de la verdad material (CContencioso administrativo Trib. Ciudad Autónoma de Bs.As., sala II, autos "Citibank N.A. c GCBA, citado en Ley de Defensa del Consumidor, LL, Tomo II Parte Especial, ed. 2009, pag.1053), la averiguación de esa realidad, impone contar con un mínimo de prueba que habilite considerar si el denunciado se halla incurrido en alguna infracción. Tal es lo que se interpreta de la norma citada.-

Que en el caso, la Autoridad de Aplicación efectúa a fs. 15/16 las imputaciones por infracciones a la Ley 24.240 contra la casa comercial, partiendo de la afirmación de la existencia de vicios redhibitorios, sin que conste en la causa alguna circunstancia acreditante de tal conclusión, razón por la que al momento de efectuarse el Dictamen de Legalidad (ver fs. 53/59) y ratificado en la Resolución Nº 102/14 ahora recurrida, se dejan sin efecto las imputaciones por vicios redhibitorios. Sin embargo, se mantiene la imputación por infracción a los arts. 11 y 13 de la ley.- Y en los fundamentos para tener por configurada la infracción al art. 11, vuelve a incurrirse en igual error, al aseverarse que la heladera presenta vicios o defectos ocultos (dos abolladuras en su puerta), tomando como válidas y ciertas las alegaciones de la consumidora, sin contar en las actuaciones con prueba alguna que autorice a la Autoridad de Aplicación a llegar a tal conclusión. Es más, en la oportunidad del segundo descargo de la sumariada a fs. 43/44, reitera su negativa de la existencia de vicios ocultos y agrega que en la denuncia no se hace mención alguna sobre el funcionamiento del producto y para abonar lo expuesto, acompaña copia del remito Nº ... de fecha 21-10-13 expedido por la Gran Palmira Center Express, en el que consta que el producto fue entregado a la Sra. Vera de conformidad, suscribiendo la misma con aclaración de firma. Dicha documental, admitida por el Organismo a fs. 48 vta., se glosa a fs. 47 de autos.- Que las conclusiones expuestas en la decisión sancionatoria son equivocadas,, teniendo presente que para que pueda aplicarse lo dispuesto en el art. 11, debe existir la causa o el hecho que lo motive, es decir, el defecto o vicio de cualquier índole que afecte la identidad entre lo ofrecido y lo entregado o su correcto funcionamiento. Que esta descripción no surge de las constancias de autos, ni pueden comprobarse tales extremos, pues sólo se tienen las manifestaciones de la adquirente del bien mueble en ocasión de su denuncia, sin prueba que dé sustento a sus afirmaciones. Siendo ello así, los argumentos y conclusiones expuestos en la Resolución, devienen infundados, por no ser una razonada derivación jurídica, pues se sustenta en afirmaciones dogmáticas de la Autoridad Administrativa que toman arbitrario y, consecuentemente, nulo dicho acto administrativo.- Además, la casa comercial sumariada en todo momento mantuvo su postura de rechazo de las imputaciones con el argumento de no estar probado el vicio oculto o la falta de funcionamiento de la heladera. También demostró una actitud positiva al requerir la intervención del Organismo para poder concurrir al domicilio particular de la clienta, a fin de verificar lo denunciado y, en su caso, requerir el pertinente servicio técnico, pero fue rechazado su pedido con razones puramente formales (ver fs. 50/51 vta.). Consecuente con lo expuesto, el art. 30 del Decreto Ley de Procedimiento Administrativo Nº 971 dispone que: "Son requisitos esenciales del acto administrativo: en su inc. 3. Que tenga sustento en las circunstancias de hecho y antecedentes de derecho que le sirvan de causa". Conforme la norma transcrita, se evidencia una incongruencia entre lo denunciado a fs. 2 y lo decidido en la Resolución Nº 102/14, pues se tuvo por configuradas

determinadas infracciones, pero sin siquiera tener por acreditado el hecho que motivó a la denuncia de autos.- En consecuencia, corresponde hacer lugar al recurso de apelación, declarando la nulidad de la Resolución N° 102/14, con costas al recurrente (cf. Fallo N°10.694/14 del S.T.J. Fsa.).- Por todo ello, con las opiniones concordantes de los señores Ministros, Dres. Eduardo Manuel Hang, Guillermo Horacio Alucín, Ariel Gustavo Coll, Ricardo Alberto Cabrera y Marcos Bruno Quinteros, que forman la mayoría absoluta que prescribe el artículo 25 de la Ley 521 y sus modificatorias y artículo 126 del Reglamento Interno para la Administración de Justicia, el EXCMO. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA RESUELVE: 1.- Hacer lugar al recurso de apelación interpuesto por el Sr. Ramón Perelli, propietario de la Gran Palmira Center Express, declarando la nulidad de la Resolución N° 102/14 (art. 11 Ley N° 1480 y art. 30 Dto. Ley N° 971).- 2.- Imponer las costas al recurrente. (Fallo N°10.694/14 S.T.J. Fsa.).- 3.- Regular los honorarios profesionales del Dr. Juan Pedro Fernández en su carácter de apoderado letrado del Sr. Ramón Perelli en ... (...) JUS, equivalente a pesos ... (\$...), con más lo que corresponda tributar en concepto de IVA, de conformidad a lo normado por los artículos, 2º, 9º y 41º inc. b) de la Ley N° 512.- 4.- Regístrese. Notifíquese a la Subsecretaría de Defensa al Consumidor y Usuario, a la denunciante y al apelante. Remítanse las actuaciones originales al órgano administrativo y oportunamente, archívese.-

EDUARDO MANUEL HANG GUILLERMO HORACIO ALUCIN ARIEL GUSTAVO COLL RICARDO ALBERTO CABRERA MARCOS BRUNO QUINTEROS ANTE MI: MARIA CELESTE CORDOBA Abogada
Secretaria Superior Tribunal de Justicia Correlaciones: Ley 24240 - BO: 15/10/1993
Formosa, Ley 1480 - BO: 05/09/2005 AMX Argentina SA - CLARO s/apelación - Sup. Trib. Just. Formosa - 23/04/2015
CARSA SA s/apelación - Sup. Trib. Just. Formosa - 20/03/2015 Organización Piamonte SA c/DNCI s/defensa del
consumidor - ley 24240 - art. 4 - Cám. Nac. Cont. Adm. Fed. - Sala I - 06/11/2014 002477E