

## Dirección Nacional De Comercio Interior Sanción De Multa Compraventa De Automotores Defensa Del Consumidor

### JURISPRUDENCIA

Dirección Nacional de Comercio Interior. Sanción de multa.

Compraventa de automotores. Defensa del consumidor  
Nacional de Comercio Interior, por infracción de la ley 24240, ante el incumplimiento contractual de brindar un servicio técnico adecuado con motivo de la compraventa de un automóvil O kilómetro que presentó fallas en su motor.

Buenos Aires, 14 de mayo de 2015.- NRC VISTOS; CONSIDERANDO: I. Que la firma "Chrysler Argentina SRL" interpone recurso (fs. 338/346, replicado a fs. 385/399) contra la disposición n° 340 (fs. 288/300) por la que la Dirección Nacional de Comercio Interior (DNCI) le aplicó la sanción de multa de ... pesos (\$ ...), por haber incumplido con los artículos 12 y 19 de la ley 24.240. II. Que las presentes actuaciones se iniciaron, el 21 de diciembre de 2011, con la denuncia presentada por el señor Claudio Adrián Igarzabal (en adelante el cliente), contra las firmas "Chrysler Argentina SRL", "Jazz Car S.A.", "Fiat Auto Argentina S.A.", y contra el señor Diego Luis Vignati, en su condición de gerente general de Chrysler Argentina SRL (fs. 1/19), por incumplimiento de las obligaciones de brindar un servicio técnico adecuado, y respetar las condiciones y modalidades convenidas para la compraventa de un automotor 0km de la marca Dodge, modelo Journey SXT 2.4 full, tipo rural 5 puertas color deep cranbe.

El cliente contó que el día 23/8/11 adquirió el automotor en la concesionaria Jazz Car S.A., el 2/9/11 el motor comenzó a fallar y el 5/9/11 el vehículo fue enviado a reparación por medio de la grúa S.O.S. perteneciente al servicio Chrysler Care, previsto en la garantía de venta. Dijo que un automotor sustituto -Gol Trend- le fue entregado tres días después, cambiado por uno más grande -VW Vento- a los veinte días. Aclaró que el automotor adquirido tenía capacidad para transportar a siete personas, con tres filas de asientos, para cubrir las necesidades del grupo familiar a su cargo -esposa, tres hijos y un cuñado discapacitado-. Señaló que el servicio técnico de Chrysler le informó que una plaqueta del sistema electrónico estaba averiada, cuya reposición demoraría 20 días, por inexistencia de los repuestos necesarios. Manifestó que desde el momento en que el automotor había dejado de funcionar hasta la fecha en que la denuncia fue realizada transcurrieron 110 días. En dicho lapso, las empresas denunciadas no cumplieron con la garantía prevista en el artículo 11 y concordantes de la ley, ni le informaron cuándo sería restituido el automotor adecuadamente.

Manifestó que la concesionaria y el fabricante deben informar a los futuros clientes acerca de la imposibilidad de cumplir con la garantía ofrecida debido a la inexistencia de repuestos. III. Que para decidir, la DNCI tuvo en cuenta que: (i) la empresa denunciada no cumplió con las obligaciones de suministrar las partes y los repuestos a los efectos de cumplir con el contrato de garantía, y otorgar un servicio técnico adecuado. El cumplimiento de la obligación de reparar el automotor demoró cinco meses. La infracción quedó configurada en el momento en que el motor no podía ser reparado por inexistencia de repuestos, sin importar si éstos eran importados o si la demora fue ajena a Chrysler. (iii) La norma y la reglamentación no establecen plazo para la reparación de las cosas muebles. La obligación impuesta debe cumplirse por aplicación de los principios generales del derecho. De ahí que el plazo debe ser razonable, en atención a la naturaleza, la calidad y el precio de la cosa y su probable vida útil dentro de un uso normal, a los efectos de que cumpla con las expectativas del adquirente. (iv) el organismo debe intervenir cuando la ausencia de normas perjudica al consumidor, por aplicación del principio in dubio pro consumidor. (v) La obligación de cumplir con el "servicio técnico adecuado" no es coherente con una espera de cinco meses, y el hecho de que el automotor sea importado no es un riesgo que puede ser trasladado al consumidor. La empresa denunciada no probó en el recibo de repuestos que la demora sufrida haya sido por el régimen de importaciones vigente. (vi) la firma infractora debe resarcir al denunciante con el monto máximo establecido en el artículo 40 bis de la ley. IV. Que de las constancias de la causa surge que: -El 24/8/11 el cliente compró el referido automotor en la concesionaria Jazz Car S.A. (ver factura de fs. 22). El 5/9/11 solicitó servicio de urgencia mecánica a la empresa S.O.S. que brinda la firma Chrysler (fs. 27). -El 7/9/11 la empresa S.O.S S.A. formalizó un contrato de arrendamiento con la empresa "Lopez & Isidro Rent a car" por el alquiler de un automotor Volkswagen Gol Trend de color gris (fs. 30). -El 11/10/11 el abogado de la empresa requerida propuso la entrega de una nueva unidad, que estaría disponible a partir del mes de noviembre (fs. 209). -El 22/9/11, 3/10/11 y 1/12/11 (fs. 206, 207 y 208, respectivamente) fueron fijadas las audiencias de mediación previas -ley 26.589- entre la empresa Chrysler y el cliente en la causa "Igarzabal Claudio Adrián c/ Chrysler Argentina S.R.L. y otro s/ cumplimiento de contrato-daños y perjuicios?". -El 25/1/12 las partes no llegaron a acuerdo alguno en la audiencia de conciliación fijada por el organismo de control (fs.160). Ese mismo día, la firma Chrysler (fs. 162/170) formuló una propuesta conciliatoria: el cambio de unidad por una nueva de iguales características, contra la entrega del vehículo objeto del reclamo. -El 9/2/12 el cliente retiró de la concesionaria oficial Jazz Car S.A. el automotor reparado (ver orden de reparación n° 25426, fs. 254).

-El 2/11/12 la DNCI imputó a la empresa Chrysler Argentina S.R.L. la presunta infracción a los artículos 12 y 19 de la ley 24.240 (fs. 222/223). -El 17/12/12 la empresa Chrysler Argentina S.R.L. formuló descargo (fs. 227/237). V. Que la recurrente plantea la nulidad del acto sancionatorio por vicios en la causa y motivación, en razón de que la DNCI no consideró las razones que le impidieron el cumplimiento oportuno del contrato con la entrega del automotor reparado. Asimismo, se agravia de la resolución sancionatoria y manifiesta que:

1. La conducta reprochada no fue cometida, si se tiene en cuenta que su mandante ofreció al cliente la reparación del automotor, la entrega de uno sustituto y, además, uno nuevo, de iguales características. El cliente no aceptó el ofrecimiento efectuado y esperó la llegada del repuesto. Finalmente el automotor fue retirado en funcionamiento del servicio técnico oficial.
2. El cliente adquirió una unidad importada, cuyos componentes y repuestos eran fabricados en el exterior. No podía pretender el cumplimiento de la provisión de aquéllos como si fuesen fabricados en el país. La política de la administración nacional en materia de importaciones ha tendido a limitarlas por medio de diversas medidas. Y como dichas medidas eran ajenas a su parte, hubo retraso en el ingreso de automotores y repuestos al país.
3. El quantum es irrazonable. Fue impuesta una sanción severa, y la obligación de publicar la parte dispositiva de la disposición en un diario no especificado.

VI. Que la pretendida nulidad de la disposición apelada sobre la base de los vicios que la recurrente invoca no puede ser admitida. De los considerandos del acto impugnado se desprende que la decisión adoptada está sustentada en las circunstancias fácticas y jurídicas que surgen de las constancias del sumario instruido y del régimen legal aplicable. Es sabido que para que proceda la nulidad del acto sancionatorio en razón de tales vicios, la empresa sancionada debe demostrar el perjuicio sufrido; y no resulta suficiente la manifestación genérica de que fue afectada su defensa plena y eficaz. En el caso, la recurrente no probó los hechos en que sustenta el perjuicio invocado.

VII. Que la recurrente admite la demora en la provisión del repuesto como único hecho reprochable y no imputable a su parte. Fecha de firma: 14/05/2015 En los apartados a) y b) del punto 2.2. de las condiciones generales del manual de garantía se lee que ?Chrysler garantiza en los vehículos nuevos vendidos a través de sus concesionarios oficiales en los plazos y condiciones estipulados y en base a las limitaciones que se indican más adelante, todas las piezas que presenten defectos de fabricación...? y que ??La garantía consiste en el reemplazo de las piezas afectadas por el comprobado defecto de material, fabricación..? (fs. 174/205, esp. fs. 181 vta.). Cuando el vehículo fue vendido, la empresa sancionada garantizó las piezas defectuosas, y se comprometió a reemplazarlas. Ahora bien, la firma sancionada, con la finalidad de eximirse de la sanción, invocó un contexto económico que conocía para eximirse de responsabilidad, pero no probó que en el compromiso asumido en la garantía haya efectuado alguna salvedad al respecto ni que dicha circunstancia haya ocasionado la demora en obtener los repuestos para solucionar el desperfecto del motor.

VIII. Que con relación al agravio respecto del quantum de la multa impuesta por la disposición recurrida (\$ ...), cabe señalar que su determinación pertenece -en principio- al ámbito de las facultades discrecionales de la autoridad administrativa y solo es revisable por los jueces en caso de ilegitimidad manifiesta (esta sala, causas, ?AMX Argentina S.A.?, ?General Motors de Argentina S.R.L.? y ?Coto CICSA?, pronunciamientos del 6 de febrero, del 22 de mayo y del 27 de noviembre de 2014, respectivamente). En el caso, el quantum de la sanción fue fijado dentro de la escala que la ley prevé entre un mínimo y un máximo (artículo 47 inciso b) de la ley 24.240) y para su graduación la autoridad de aplicación consideró: (i) la posición que la infractora ocupa en el mercado; (ii) la actividad desarrollada por la firma sancionada; (iii) el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor; (iv) el interés comprometido; (v) el desmedro potencial del derecho de los adquirentes de vehículos 0km. Desde esta perspectiva, la falta de antecedentes infraccionales de la firma sancionada no puede ser el único elemento que deba tenerse en cuenta. Sin perjuicio de señalar que la DNCI no indicó en qué diario la empresa sancionada debía cumplir con la obligación de publicar la parte dispositiva de la resolución condenatoria, el artículo 47, inciso f), 2º párrafo, de la ley 24.240 establece la pauta para hacerlo en uno de gran circulación en el lugar donde la infracción fue cometida. Por lo expuesto el tribunal RESUELVE: confirmar la disposición DNCI n° 340. Con costas (artículo 68, segundo párrafo, del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación).

IX. Que en función de la naturaleza del proceso, su monto -que viene dado en el caso por el importe de la multa cuestionada en autos-, el mérito, la calidad y la extensión de la labor desarrollada a la luz del resultado obtenido, SE ESTABLECEN: en la suma de ... (\$ ...) los honorarios a favor de los Dres. Manuel Ignacio Sandoval por su labor profesional como apoderado del Estado Nacional -Ministerio de Economía y Finanzas Públicas- y en la suma de ... pesos (\$ ...) los honorarios a favor del Dr. Sebastián Dionisio Alanis y la Dra. Laura Denise Tesla, por la tarea cumplida ejerciendo en forma conjunta la dirección legal de la parte demandada, durante la sustanciación del presente recurso directo, que se distribuye en partes iguales (artículos 6, 7, 8, 9, 19, 37, 38 y demás concordantes de la ley de arancel de abogados y procuradores). El Dr. Carlos Manuel Grecco interviene en la presente causa, en los términos de la acordada 16/2011 de esta cámara. Regístrese, notifíquese y devuélvase. Firmado por: GRECCO - DO PICO - FACIO -, JUECES DE CAMARA Firmado por: HERNAN GERDING, SECRETARIO DE CAMARA

Correlaciones: Tito González Automotores SA c/DNCI s/defensa del consumidor - ley 26361 - art. 35 - Cám. Nac. Cont. Adm. Fed. - Sala V - 30/12/2014 002031E

