

## Defensa Del Consumidor Electrodomestico Aire Acondicionado Aplicacion De Multas Producto Defectuoso Deber De Garantia

### JURISPRUDENCIA

### Defensa del consumidor. Electrodoméstico. Aire acondicionado.

Aplicación de multas. Producto defectuoso. Deber de garantía

Se confirma la multa de \$ 25.000 impuesta a Frávega SA por haber infringido la ley de defensa del consumidor, al acreditarse que no había dado respuesta a los reclamos que le efectuó la compradora de un aire acondicionado acerca del plazo de entrega del producto adquirido, su fecha de reparación e instalación, como así tampoco le garantizó -dentro del plazo por el cual se encontraba legalmente obligada- el buen funcionamiento del equipo, omitiendo brindar un servicio técnico adecuado.

En la Ciudad de Buenos Aires, a los días del mes de febrero de dos mil diecinueve, se reúnen en acuerdo los Señores Jueces de la Sala I de la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, para dictar sentencia en los autos "Frávega S.A.C.I.E.I. c/ Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor s/ recurso directo sobre resoluciones de Defensa al Consumidor", expediente 3950/2017-0, y habiéndose practicado el sorteo pertinente resulta que debe observarse el siguiente orden: Carlos F. Balbín, Fabiana H. Schafrik de Nuñez y Mariana Díaz.

El juez Carlos F. Balbín dijo: I. Frávega S.A. dedujo un recurso directo contra la disposición DI-2017-1312- DGDYPC, dictada por la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor de la Ciudad (DGDyPC) y cuestionó la multa de \$ 25.000 que ese organismo le impusiera en razón de las infracciones que consideró acreditadas en relación con la denuncia formulada por la señora Agustina D'Angelo (fs. 33/44).

En su presentación de fs. 2/9, la denunciante refirió que había adquirido un aire acondicionado marca "Samsung" en uno de los locales de la denunciada. El artefacto le fue entregado el 6 de enero de 2015 en su domicilio y dos días más tarde se presentaron allí para instalarlo los técnicos de la firma "Grupo Pointer", designada a tal efecto por Frávega. Pese a que los técnicos le cobraron \$ 1470 por el trabajo, no pudieron instalar el equipo porque, según le explicaron, presentaba severas fallas de fábrica.

Ese mismo día, la denunciante realizó telefónicamente el primer reclamo; oportunidad en la que Frávega le dijo que se comunicarían con ella para coordinar la entrega del nuevo equipo. Ante la falta de respuesta, la señora D'Angelo reiteró sus llamados en sucesivas ocasiones, sin ningún resultado satisfactorio.

El 14 de enero de 2015, envió a la empresa un correo electrónico (adjunto a la denuncia) en el que detalló todo lo sucedido y la intimó a que se comunicaran con ella en el plazo de 24 horas y concurrieran a su domicilio para reemplazar el equipo defectuoso. Este correo tampoco fue contestado.

El 16 de enero Frávega entregó finalmente el nuevo equipo y el 20 de enero los técnicos del Grupo Pointer se presentaron en su domicilio. Sin embargo, le informaron que el artefacto también presentaba fallas de funcionamiento. Ello dio lugar a nuevos reclamos y gestiones de la denunciante, que se detallan en su presentación ante la DGDyPC.

Finalmente, el 11 de febrero de 2015 los técnicos concurrieron a su domicilio con un nuevo equipo y lo instalaron. Explicó que es licenciada en psicología y docente, y que a raíz de los incumplimientos de Frávega se vio obligada a suspender sesiones y clases. Afirmó que esta situación le ocasionó una pérdida de más de \$ 8000.

Finalmente, solicitó que se sancione a la empresa y se la condene a abonar la suma de \$ 8000 en concepto de daño directo.

Una vez sustanciado el sumario, la DGDyPC dictó el acto aquí impugnado, mediante el cual -en lo que aquí interesa- impuso a Frávega S.A. una multa de \$ 25.000 por haber infringido los arts. 4, 11 y 12 de la Ley de Defensa del Consumidor 24.240 (LDC).

En los considerandos del acto se consignó que "... la imputación de la infracción al deber informativo consagrado en el artículo 4 de la LDC se fundó en que, conforme las constancias de autos -correos electrónicos de fecha 14 y 21 de enero de 2015 y 3 de febrero de 2015 y reclamos 1583227 y 1585870-, la denunciada no habría dado respuesta a los reclamos que le efectuara la denunciante tendientes a informarse acerca del plazo de entrega del producto adquirido, su fecha de reparación e instalación?.

Asimismo, en punto a los arts. 11 y 12 de la LDC, la firma "... no habría garantizado dentro del plazo por el cual se encontraba legalmente obligada el buen funcionamiento del equipo (...) omitiendo brindar un servicio técnico adecuado?.

Se destacó, además, que la sumariada no acompañó "...constancia alguna en sustento de sus manifestaciones?.

Los argumentos por los cuales la sumariada impugna esta decisión son, en síntesis, los siguientes.

En primer lugar, aduce que obró de manera diligente, y que "...los dos primeros equipos entregados estaban presuntamente fallados de fábrica lo cual es una situación que se escapa al poder de vigilancia? de la empresa.

Señala luego que el acto "carece de causa o motivación? porque la denunciante "...tuvo a su disposición desde el primer momento la atención de Frávega y de los prestadores del servicio técnico?.

Sostiene, además, que no hubo lesión alguna a los derechos de la consumidora porque la unidad de aire acondicionado fue entregada y se encuentra en perfecto funcionamiento.

También plantea la existencia de vicios en el procedimiento. En este sentido, señala que la sumariada "...desconoce la presencia de dictámenes técnicos y/o jurídicos que motivaron el dictado del acto habida cuenta que los mismos no fueron notificados a esta parte?.

Finalmente, sostiene que la multa

es excesiva y que la publicación es improcedente. A fs. 76/81 contesta el traslado del recurso el GCBA; presentación a cuyos términos remito por razones de brevedad. Allí solicita que se rechace el remedio intentado, con costas. A fs. 90/93 dictaminó el Sr. Fiscal de Cámara. A fs. 94 se elevaron los autos al acuerdo de Sala. A fs. 95 se dispuso la citación de la Sra. Agustina D'Angelo a fin de que, en caso de estimarlo pertinente, se presente en las presentes actuaciones y formule los argumentos y planteos que considere del caso. Una vez practicadas las notificaciones correspondientes y vencido el plazo conferido a la denunciante para contestar el traslado, se le dio por decaído el derecho de hacerlo en lo sucesivo y se reanudó la elevación al acuerdo (fs. 102). II. Liminarmente corresponde recordar que los jueces no están obligados a pronunciarse sobre todas las alegaciones de las partes ni sobre la totalidad de las pruebas producidas, sino sólo respecto de aquéllas conducentes para la correcta solución del litigio (conf. doctrina de Fallos 287:230, 294:466 y 310:1835, entre otros; y art. 310 del CCAyT). III. Entre las infracciones endilgadas a la recurrente, se cuenta la de incumplir el deber de información consagrado en el art. 4º de la LDC. Este aspecto del acto no es objeto de agravio por la sumariada, lo que hace innecesario que el tribunal se explaye sobre el punto. De todas maneras, advierto que la denunciante acompañó documental que da cuenta de las reiteradas comunicaciones a la empresa (fs. 23/26) e identificó los números de reclamos formulados. No obstante ello, Frávega S.A. no brindó explicaciones ni presentó elemento de prueba alguno tendiente a acreditar que se haya cumplido con la obligación que le impone el citado art. 4º. IV. En cuanto a las infracciones a los arts. 11 y 12 de la LDC, adelanto que los argumentos expuestos por la recurrente resultan, a mi juicio, insuficientes para modificar lo decidido en el acto impugnado. Por un lado, los hechos del caso impiden atribuir a la proveedora la actitud diligente que invoca en su recurso. Basta advertir, en este sentido, que el equipo de aire acondicionado adquirido de la denunciante debió ser reemplazado en dos oportunidades, y recién fue instalado a más de un mes de la compra. Durante ese período, la consumidora formuló reiterados reclamos que no fueron debidamente atendidos. Asimismo, es claro que la vendedora no puede excusarse en presuntos defectos de fábrica. Más allá de que no se ha probado que ese haya sido el origen de las fallas, lo cierto es que la circunstancia alegada en nada disminuye la responsabilidad de la vendedora frente al consumidor. En efecto, el art. 40 de la LDC establece, en lo que aquí resulta pertinente, que "[s]i el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio?". Frávega S.A. aduce que no ha negado a la consumidora ni la garantía prevista en el art. 11, ni el servicio técnico al que se refiere el art. 12. Ahora bien, de la lectura del acto impugnado se advierte que el reproche que se le formula no se basa en que haya desconocido el deber de garantía o la prestación del servicio técnico, sino en que estas obligaciones han sido atendidas de manera claramente deficiente. La denunciante adquirió un equipo de aire acondicionado a comienzos de enero. Tratándose de la época más calurosa del año, es dable presumir que lo hizo con la expectativa de darle un uso inmediato. Sin embargo, como ya fue señalado, recién lo pudo hacer un mes más tarde, luego de fatigosas gestiones y de dos reemplazos de la unidad. Si bien finalmente la consumidora contó con un equipo de aire acondicionado instalado, de ninguna manera el contrato fue cumplido en tiempo y forma. Así las cosas, los argumentos esgrimidos no se hacen cargo de las deficiencias ponderadas por la administración y, en consecuencia, deben ser desestimados. V. La recurrente también plantea vicios de procedimiento, pero lo hace en términos igualmente vagos y genéricos. Aduce, en este punto, que "...la resolución remite a fundamentos dictaminados por áreas técnicas y que no son notificados a los administrados afectando así su derecho de defensa" (fs. 37). Sin embargo, no precisa qué informes debieron ser notificados, ni de qué manera ello habría traído aparejada una lesión al debido proceso. Tampoco se hace cargo del contenido del acto impugnado, donde se consignan los hechos y el derecho en que se funda la decisión en términos que impiden considerar que la motivación de la medida se reduzca a la remisión a otras actuaciones. En lo que se refiere al dictamen legal, la recurrente nada dice del documento identificado como IF-2017-08014168-DGDYPC, ni explica por qué esa pieza resultaría insuficiente para tener por cumplido dicho requisito. Vale señalar que ese texto fue suscripto por el Gerente Operativo de la Gerencia de Asuntos Jurídicos, dependiente de la DGDyPC (conf. resolución 1073/MHGC/16; B.O. del 22/4/16). VI. En relación con la proporcionalidad del monto de la sanción, cabe tener presente que cuando la administración impone una sanción por infracción a la LDC, debe aplicar las pautas enunciadas por el art. 49 de dicha norma -replicadas en el art. 16 de la ley local-, considerando las circunstancias fácticas del caso. En tales términos, la administración explicitó cuáles fueron las pautas que, en este caso concreto, determinaron la aplicación de la multa y su graduación. De acuerdo a lo expuesto, no puede deducirse que la autoridad de aplicación hubiera desoído los parámetros impuestos por la normativa a efectos de graduar la sanción aplicada. Al fijar la multa, la administración incluso ponderó de manera positiva "el espíritu especialmente conciliador demostrado por la sumariada", puesto de manifiesto en los acuerdos concertados con distintos denunciante (entre ellos, la aquí actora). Por otro lado, debe tenerse en consideración que la parte actora no explicó por qué razón el valor de la sanción resultaría desproporcionado a la infracción ni manifiesta por qué motivo resultaría elevado -máxime, teniendo en cuenta que la multa en cuestión se halla mucho más cerca del mínimo que del máximo dentro de los montos establecidos por el inc. b) del art. 47 de la Ley N° 24.240, que fija la

escala desde PESOS CIEN (\$ 100) a PESOS CINCO MILLONES (\$ 5.000.000)?. Lo cierto es que la firma sancionada no se hace cargo de las consideraciones tenidas en cuenta por la administración al fijar el monto de la multa. De hecho, en distintos pasajes de su recurso se refiere a hechos que ninguna relación guardan con el caso bajo análisis (conf. punto 1.4 de dicha presentación, fs. 37 vta./39 vta.). Conforme lo expresado, no se observa que la graduación de la sanción sea desproporcionada, pues el monto fue determinado -conforme sus fundamentos- de acuerdo con lo establecido en los artículos 47 y 49 de la LDC, de modo que también corresponde rechazar el agravio. Finalmente, en cuanto a la publicación de la sanción recurrida, cabe recordar que dicha obligación, prevista en el artículo 47 de la ley 24.240 y en el artículo 18 de la ley 757, constituye una sanción accesoria de la condena principal. Más allá de su disconformidad, la recurrente no presenta argumentos a fin de demostrar que dichas normas resulten ilegítimas, ni que la obligación resulte desproporcionada. Por ello, al quedar demostrado en autos el incumplimiento que motivó la sanción impuesta por la DGDYPC, corresponde rechazar este planteo.

VII. En cuanto a las costas, considero que deben ser impuestas a la recurrente, por aplicación del principio de la derrota (art. 62 del CCAyT).

VIII. En relación con la regulación de honorarios a favor de la dirección letrada y representación procesal de la parte demandada, corresponde fijar la suma de pesos once mil seiscientos cuarenta y cinco (\$ 11.645.-). Ello, de conformidad con los artículos 1, 3, 15, 16, 17, 20, 23, 24, 29, 54, 56, 60, 62 y concordantes de la Ley N° 5134; y considerando el monto, la complejidad de la cuestión planteada, la extensión y calidad de la labor desarrollada y su resultado, así como los montos mínimos que establece la ley; y el cálculo de los proporcionales correspondientes para la etapa cumplida, en relación con el valor de diez (10) unidades de medida arancelaria, fijada en pesos dos mil trescientos veintinueve (\$ 2.329) por Resolución Presidencia CM N° 1070/2018.

IX. Por lo expuesto, propongo al acuerdo rechazar el recurso de Frávega S.A., con costas. La jueza Fabiana H. Schafrik de Nuñez, por los fundamentos allí expuestos, adhirió al voto del juez Carlos F. Balbín. La jueza Mariana Díaz dijo:

I. Adhiero, en lo sustancial, al voto del juez Carlos F. Balbín por cuanto lo allí expuesto resulta suficiente a fin de rechazar el recurso directo bajo análisis.

II. En cuanto a los honorarios profesionales correspondientes a la dirección letrada de la parte demandada, vale señalar que el régimen de aranceles estructura la regulación de honorarios, por un lado, a partir de porcentajes calculados sobre el monto del pleito y aranceles mínimos que postula como infranqueables (arts. 17, 23, 24, 26, 34, 60 de la ley N°5134). Por otro, el sistema también consagra el principio de proporcionalidad pues en la ley se establece que se tendrá en cuenta al regular los honorarios, las etapas cumplidas, la extensión y calidad jurídica de la labor desarrollada, así como su complejidad y la responsabilidad que pudiera haberse derivado para el profesional (arts. 17 y 29 de la ley N°5134). Tales pautas, indican que la validez de la regulación no depende exclusivamente del monto o de las escalas referidas pues debe existir adecuada relación entre la labor desarrollada y la retribución que por ella se otorga (Fallos: 239:123; 251:516; 256:232, entre otros). Así, el acceso a una remuneración proporcional al trabajo realizado representa el derecho del profesional involucrado y también delimita el alcance de la obligación del condenado al pago. En ambos casos, la desproporción puede provocar la invalidez de la regulación cuando la aplicación mecánica de las escalas o los mínimos legales excedan la retribución que justifican las tareas realizadas conforme la importancia del pleito. La interpretación propiciada busca otorgar al régimen normativo aplicable una hermenéutica que concilie sus previsiones con los derechos de las partes que aparecen comprometidos. De esta forma, se evita que la competencia judicial para fijar honorarios quede injustificadamente recortada, sin generar por ello un sistema que abrogue el régimen general, pues se trata de supuestos de excepción que exigen demostrar por qué acorde con las circunstancias de cada caso se justifica el apartamiento de las escalas o mínimos aplicables para evitar el menoscabo del derecho del obligado al pago (artículo 60 de la ley N°5134). Desde esa perspectiva, teniendo en cuenta el monto del asunto, la complejidad de la cuestión planteada, el resultado obtenido y el valor, motivo, extensión y calidad de la labor desarrollada, corresponde regular los honorarios de la dirección letrada y representación procesal de la parte demandada en la suma de cinco mil pesos (\$5.000), de los cuales tres mil trescientos pesos (\$3.300) corresponden al Dr. Octavio Guzzi, y mil setecientos pesos (\$1.700) a la Dra. Isabel Córdoba, de conformidad con lo previsto en los artículos 15, 16, 29, 54, 56, 60, 62 y concordantes de la ley N°5134.

III. Por lo expuesto, corresponde: i) rechazar el recurso directo interpuesto por la parte actora; ii) imponer las costas a la vencida (cf. art. 62 del CCAyT); y, por último, iii) regular los honorarios profesionales de conformidad con lo dispuesto en el punto II del presente voto. Por lo expuesto, y de conformidad con lo dictaminado por el señor Fiscal de Cámara, el Tribunal RESUELVE: 1) rechazar el recurso directo interpuesto por la parte actora, con costas; y 2) regular los honorarios profesionales de conformidad con lo dispuesto en el punto VIII del voto del juez Carlos F. Balbín. Regístrese. Notifíquese a las partes y al Sr. Fiscal en su público despacho. Oportunamente, archívese.

Carlos F. Balbín Juez de Cámara Contencioso Administrativo y Tributario  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
Fabiana H. Schafrik de Nuñez Jueza de Cámara Contencioso Administrativo y Tributario  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
Mariana Díaz Jueza de Cámara Contencioso Administrativo y Tributario  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires 040193E