

## Defensa Del Consumidor Multas Empresa Automotriz Gps Adquisicion De Automotores Servicio Tecnico Deber De Informacion

### JURISPRUDENCIA

### Defensa del consumidor. Multas. Empresa automotriz. GPS.

Adquisición de automotores. Servicio técnico. Deber de información      Se confirma la sanción de \$ 70.000 impuesta a Peugeot Citroën -y la obligación de publicar lo resuelto en el diario Clarín- por infracción a los artículos 4 y 12 de la ley 24240, al haber suministrado un dato erróneo -o falso- sobre las características del sistema de GPS incluido en el vehículo adquirido, situación que impidió a la consumidora una satisfactoria ejecución del contrato. Es que, si bien la empresa brindaba información sobre el sistema de navegación en su página web, lo cierto fue que lo publicado por esa vía no guardaba relación con las respuestas brindadas vía mail a la denunciante.

En la Ciudad de Buenos Aires, el 1 de junio de 2019, reunidos en acuerdo los 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 ?PEUGEOT CITROËN ARGENTINA SA C/ DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR S/ RECURSO DIRECTO SOBRE RESOLUCIONES DE DEFENSA AL CONSUMIDOR?, Exp. 20628/2017-0, establecieron la siguiente cuestión a resolver: ¿Se ajusta a derecho la resolución apelada? A la cuestión planteada Gabriela Seijas dijo: I. El 10 de octubre de 2014 M.S.G denunció desperfectos en la camioneta Citroën C3 Aircross que adquirió el 13 de febrero de ese año, así como el faltante del kit de seguridad obligatorio, requirió que la denunciada proceda a actualizar el GPS -o, en su defecto se le restituya lo abonado por este concepto -, que se ordene a la empresa excluir de sus publicidades la existencia del kit de mapas ofrecido e informar que los vehículos son entregados sin los elementos de seguridad obligatorios - balizas y matafuegos - y que se repare la caja de cambios o se le entregue una nueva unidad en condiciones óptimas (v. fs. 1/11). Fracasada la instancia conciliatoria (v. fs. 29), la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor imputó a Peugeot Citroën Argentina SA la presunta infracción a los artículos 4º y 12 de la ley 24240 (v. fs. 33/34). En su descargo, la denunciada negó haber incumplido la normativa citada y alegó que las imputaciones se fundaron de manera exclusiva en los dichos de la denunciante. Agregó que la actualización de la cartografía del GPS no dependía de Peugeot Citroën y que la presunta infracción al deber de información solo podría serle imputada a la terminal de venta. La empresa actora manifestó que no se encuentra acreditado por ningún medio que la Sra. G. hubiera abonado la actualización del GPS. II. Mediante la disposición DI-2017-2560-DGDyPC, del 25 de julio de 2017, Vilma Bouza, titular de la Dirección, impuso a Peugeot Citroën una multa de setenta mil pesos (\$70 000) y la obligación de publicar lo resuelto en el diario Clarín, por la infracción a los artículos 4º y 12 de la ley 24240. Asimismo, rechazó el resarcimiento en concepto de daño directo solicitado (v. fs. 47/49). III. El apoderado de la actora, Carlos A. Menéndez, acreditó el pago de la multa e interpuso recurso directo. Negó la infracción a los citados artículos y cuestionó el importe de la multa (v. fs. 52/58 vta.). Afirmó que brindó información suficiente respecto de las condiciones de uso y actualización del GPS incluido como accesorio del vehículo adquirido y que no fueron aportadas pruebas que indicaran que el concesionario o el fabricante se hubiera comprometido a actualizar el GPS de manera gratuita. Reiteró que la adquisición fue suscripta con Pi Ingeniería SA y que, en consecuencia, no resultaba responsable del servicio técnico. Destacó que la cartografía con la que se encontraba equipado el vehículo adquirido por la Sra. G. era la última disponible para ese modelo y afirmó que no se configuró la infracción al artículo 12 de la ley 24240 puesto que la denunciante no alegó un funcionamiento deficiente del GPS. Consideró que la graduación de la multa no fue debidamente motivada y requirió que se dejase sin efecto o se redujera su monto, máxime teniendo en cuenta que se le ordenó publicar la sanción en el diario Clarín. IV. El apoderado del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, Jorge Alberto Sigal, con el patrocinio de Rafael Agustín Suárez, contestó el traslado del recurso a fs. 87/90, presentación a cuyos términos cabe remitir en honor a la brevedad. El Fiscal ante la Cámara, Juan Octavio Gauna, opinó que la cuestión debatida remitía a la valoración de circunstancias de hecho y prueba, ajenas a su competencia y resaltó que el tribunal tiene la potestad de modificar la sanción impuesta. Asimismo, agregó que la obligación de publicar la sanción se deriva del régimen legal aplicable y Peugeot Citroën SA no brindó argumentos suficientes para cuestionar dicho régimen (v. fs. 105/108). Realizado el sorteo pertinente, se ordenó el pase de autos al acuerdo (v. fs. 109). V. De las copias acompañadas se desprende que el 15 de febrero de 2014 M.S.G adquirió un vehículo C3 Aircross 1.6 VTI 115 Exclusive con el pack ?My Way? que incluía un sistema de navegación satelital (cf. factura de fs. 15). La compra no fue desconocida por la empresa actora, que se limitó a exponer que solo se dedica a la fabricación de vehículos y que el contrato fue perfeccionado con el concesionario PI Ingeniería SA. La denunciante alegó que, al momento de realizar el service del vehículo, solicitó la actualización de la cartografía del GPS, ante lo que le informaron que aun no se encontraba disponible. La empresa actora afirmó que cumplió con el deber de información que fija el

artículo 4° de la Ley de Defensa del Consumidor, pues las copias acompañadas por la denunciante daban cuenta de que se encontraba debidamente informada sobre las condiciones del sistema de navegación integrado al vehículo. En este contexto, se encuentra acreditado que la publicidad agregada a fs. 4/5 no se condice con las opciones disponibles al momento de querer actualizar el sistema, tal como le fuera informado vía mail (cf. fs. 8/9). No es posible pasar por alto que el pack que incluía el sistema de navegación era adicional al vehículo y que tal como manifestó la actora, la información relativa a esta prestación resultaba de importancia para decidir la adquisición. Por otro lado, de la respuesta brindada por la empresa actora a fs. 8 se desprende que ¿[...] el sistema GPS se encuentra íntimamente integrado a la electrónica y sistema de audio del auto? por lo que su actualización, necesaria para un adecuado funcionamiento, resulta propia de los servicios comprendidos en el artículo 12 de la ley 24240. En el caso, la información adecuada y la efectiva prestación de un servicio técnico resultaban indispensables para la correcta ejecución del contrato. De ello se sigue que se configuraron las infracciones a los artículos 4° y 12 de la ley 24240, sin que la actora hubiera aportado elementos que permitan eximirlo de la sanción impuesta. VI. En lo concerniente a la graduación de la multa, corresponde resaltar que las sanciones por incumplimiento de los deberes contenidos en la Ley de Defensa del Consumidor se destacan por su carácter ejemplar y disuasivo, y tienden a equilibrar la relación de consumo. Al respecto, cabe reiterar que la conducta reprochable de Peugeot Citroën Argentina SA consistió en suministrar un dato erróneo - o falso - sobre las características del sistema de GPS incluido en el vehículo, situación que impidió a la consumidora una satisfactoria ejecución del contrato respecto de la utilización del producto adquirido. Si bien la empresa brindaba información sobre el sistema de navegación en su página web, lo cierto es que lo publicado por esa vía no guardaba relación con las respuestas brindadas vía mail a la denunciante. Por lo demás, los escasos argumentos brindados por la actora al presentar el descargo y fundar el recurso de apelación, así como la ausencia de actividad probatoria de su parte, resultan insuficientes para desvirtuar la sanción aplicada por la Administración. Finalmente, es necesario tener en cuenta la posición de Peugeot Citroën en el mercado automotor nacional y la consecuente influencia que sus acciones u omisiones pueden generar para el conjunto de usuarios y consumidores. En atención a lo señalado, estimo que el monto en concepto de multa se ajusta a los antecedentes del caso, de conformidad a las previsiones y el objeto de la leyes 24240 y 757, por lo que debe ser confirmada. VII. En virtud de que propicio la confirmación del acto administrativo cuestionado, opino que las costas deben ser impuestas a la actora vencida (cf. art. 62 del CCAyT). VIII. Los honorarios de la representación letrada del GCBA se regulan, en conjunto, en veintiocho mil pesos (\$28 000), de conformidad con lo dispuesto en los artículos 1°, 15, 17, 23, 24, 29 y 60 de la ley 5134, y considerando la naturaleza del juicio y el resultado obtenido (cf. res. CMCABA 462/19). IX. Por los argumentos expuestos y en caso de que mi voto fuere compartido, propongo al acuerdo: 1) Rechazar el recurso judicial interpuesto por la actora y, en consecuencia, confirmar la sanción impuesta por infracción a los artículos 4° y 12 de la ley 24240; 2) Imponer las costas a la actora vencida (cf. art. 62 del CCAyT); y 3) Regular los honorarios de la representación letrada del GCBA, en conjunto, en veintiocho mil pesos (\$28 000). A la cuestión planteada, el doctor HUGO R. ZULETA dijo: I. Adhiero al voto de la Dra. Gabriela Seijas. II. Con respecto al monto de la multa, agrego que, para determinarlo, la autoridad administrativa tuvo en cuenta que la empresa era ?reincidente?, conforme a la Disposición DI-2017-597-DGDYPC (fs. 48). Esta motivación ha sido completamente soslayada en el recurso en tratamiento, al afirmarse que la sanción fue graduada sin tomar cuenta los parámetros previstos en el art. 49 de la Ley 24.240, entre ellos, la reincidencia (fs. 57/57 vta.). Por otro lado, la escala legal para la multa va de \$ 100 a \$ 5.000.000 (art. 47 inc. a) de la Ley 24.240, a la que remite el art. 15 de la Ley 757). En este caso, el monto de la multa impuesta (\$ 70.000) se encuentra mucho más próximo al mínimo que al máximo de la escala. III. Así dejo expresado mi voto. El doctor ESTEBAN CENTANARO adhiere al voto del Dr. Zuleta. De acuerdo al resultado de la votación que antecede, por unanimidad, SE RESUELVE: 1) Rechazar el recurso judicial interpuesto por la actora y, en consecuencia, confirmar la sanción impuesta por infracción a los artículos 4° y 12 de la ley 24240; 2) Imponer las costas a la actora vencida (cf. art. 62 del CCAyT); y 3) Regular los honorarios de la representación letrada del GCBA, en conjunto, en veintiocho mil pesos (\$28 000). Regístrese. Notifíquese, al señor fiscal de Cámara en su despacho. Oportunamente devuélvase.

039934E