

Defensa Del Consumidor Electrodomesticos Roturas Deber De Garantia Dano Directo Sancion De Multa

JURISPRUDENCIA

En la Ciudad de Buenos Aires, se reúnen en acuerdo el juez y las juezas de la Sala I de la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, para dictar en sentencia en los autos caratulados: ?BOSAN S.A. c/ DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR s/ RECURSO DIRECTO SOBRE RESOLUCIONES DE DEFENSA AL CONSUMIDOR?, Expte. N° 37264-2018/0, y habiéndose practicado el sorteo pertinente, resulta que debe observarse el siguiente orden: Carlos F. Balbín, Mariana Díaz y Fabiana H. Schafrik de Nuñez. El juez Carlos F. Balbín dijo: I. El 21 de noviembre de 2014 la Sra. M. E. P. formuló una solicitud de arbitraje en equidad contra Bosan S.A. ante la entonces Subsecretaría de Comercio Interior de la Secretaría de Comercio del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas de la Nación. En su presentación, obrante a fs. 1/2 vta., manifestó que compró en Rodo -sucursal sita en Av. Boedo ... - un freezer con garantía extendida y el envío hasta su domicilio. Expresó que recibido el electrodoméstico en su casa y a partir de su limpieza, advirtió que estaba roto en una de las esquinas. Indicó que, ante tal situación, hizo los respectivos reclamos ante la empresa encargada del reparto y el propio Rodó sin obtener respuesta alguna. Solicitó el cambio del freezer sin costos de envío y acompañó como prueba las correspondientes facturas y el certificado de garantía (v. fs. 4/8). Finalizada la instancia arbitral de consumo -a partir del silencio de Bosan S.A.- las actuaciones fueron remitidas a la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor de la Ciudad de Buenos Aires (v. fs. 13). El 27 de enero de 2015 la Sra. P. ratificó la solicitud ante el órgano local (v. fs. 15). El 22 de enero de 2016 se celebró una audiencia conciliatoria en la que las partes no lograron un acuerdo. En este marco, la reclamante ratificó los términos de su denuncia e instó el procedimiento (v. fs. 34). El 30 de enero de 2018 la DGDYPC imputó a Bosan S.A. por la presunta violación al artículo 11 de la Ley N° 24.240, en tanto ?[...] de las constancias de autos podría inferirse que, en su carácter de comercializadora responsable, habría entregado a la denunciante un bien que, debido a golpes y roturas presentadas al momento de su entrega, no guardaría debida entidad con el que fuera oportunamente ofrecido y adquirido por esta última? (cfr. fs. 51). El 21 de febrero de 2018 Bosan S.A. realizó su descargo e indicó que su actuación se limitó a la operación de compraventa del artefacto en cuestión, no tendiendo injerencia alguna en el proceso de fabricación del producto o en la intervención del servicio técnico autorizado. A su vez, manifestó que la aquí denunciante optó por contratar de manera particular un servicio de flete totalmente ajeno a la operación comercial realizada, de modo que no existe incumplimiento con el deber de guardar la debida identidad entre el producto ofrecido y el adquirido (v. fs. 54/55 vta.). El 06 de septiembre de 2018 la DGDYPC emitió la Disposición N° DI-2018-4298-DGDYPC, en la que resolvió, entre otros, i) sancionar con una multa de pesos quince mil seiscientos cuarenta (\$ 15.640) por infracción al artículo 9 inciso d) de la Ley N° 757; ii) imponer una multa de pesos cuarenta mil (\$ 40.000) a Bosan S.A. por la infracción al artículo 11 de la Ley N° 24.240; iii) otorgar un resarcimiento a favor de la Sra. M. E. P. de pesos diez mil setecientos noventa y nueve (\$ 10.799) en concepto de daño directo; y iv) disponer la publicación de lo allí resuelto en el diario La Nación (v. fs. 72/75). Para así decidir, consideró que ?[...] luego de un detenido análisis de todo lo actuado, se concluye en que la infracción que se imputara [...] debe tenerse por verificada toda vez que no [se] han aportado, encontrándose en inmejorables condiciones para hacerlo, elementos de prueba que permitan desvirtuar la presunción efectuada [...]? (cfr. fs. 73). II. A fs. 79/81 Bosan S.A. interpuso recurso directo de apelación contra la Disposición N° DI-2018-4298-DGDYPC, el que fue concedido a fs. 88. Solicitó la nulidad del acto sancionatorio recurrido y manifestó que quedó debidamente probado que la entrega del producto -realizada, de acuerdo a su criterio, en forma concomitante a la compra- fue a satisfacción de la compradora. En ese sentido, argumentó que la existencia de la leyenda ?Retira en el Acto? en el ticket de la compra da cuenta que el producto fue entregado en el momento, recibiendo de conformidad. A fs. 96 la Sala se declaró competente y tuvo por habilitada la instancia judicial, de acuerdo con lo dictaminado por el Ministerio Público Fiscal. A fs. 104/105 vta. el GCBA contestó el traslado del recurso. A fs. 112/113 vta. dictaminó el Fiscal de Cámara y a fs. 114 se elevaron los autos al acuerdo de Sala. III. Previo al tratamiento de las cuestiones planteadas, resulta conveniente realizar algunas consideraciones respecto al régimen de protección al usuario y consumidor. Los derechos del usuario y el consumidor están regulados en la Constitución Nacional en los siguientes términos: ?[l]os consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de

consumidores y usuarios? (art. 42). Por otra parte, en la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires se expresó, en su artículo 46, que "[l]a Ciudad garantiza la defensa de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, en su relación de consumo [...]. Protege la salud, la seguridad y el patrimonio de los consumidores y usuarios, asegurándoles trato equitativo, libertad de elección y el acceso a la información transparente, adecuada, veraz y oportuna.?. En este marco constitucional, el régimen jurídico complementario es desarrollado básicamente por la Ley N° 24.240, cuyo objeto es la regulación de la defensa de los usuarios y consumidores, y que describe cuáles son los mandatos que deben cumplir los proveedores de bienes y prestadores de servicios y cuyo incumplimiento constituyen infracciones que son pasibles de sanciones administrativas. Además, la ley describe las sanciones por infracción a los mandatos normativos y el criterio de graduación (v. Balbín, Carlos F., "El régimen de protección del usuario y consumidor en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires", en Balbín, Carlos F. (director), Código Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 4ª edición actualizada y ampliada, Buenos Aires, Abeledo Perrot, 2019, t. II, pp. 906/907). Así, pues, "[e]l texto de la ley 24.240 constituye el derecho sustancial que es dictado por el Congreso de la Nación y rige en todo el territorio de nuestro país -de conformidad con el inc. 12, art. 75, CN- y luego cada estado local dicta las reglas de procedimiento -tal como reconoce el propio texto de la ley 24.240-? (cfr. op. cit., pág. 916). A su turno, la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires sancionó la Ley N° 757, que establece el procedimiento a seguir en el ámbito local en la aplicación de las normas de defensa del usuario y consumidor y lealtad comercial.

IV. Sentado ello, corresponde examinar el agravio referido a la infracción al artículo 11 de la Ley N° 24.240. El citado art. 11 establece que "[c]uando se comercialicen cosas muebles no consumibles conforme lo establece el artículo 2325 del Código Civil, el consumidor y los sucesivos adquirentes gozarán de garantía legal por los defectos o vicios de cualquier índole, aunque hayan sido ostensibles o manifiestos al tiempo del contrato, cuando afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado, o su correcto funcionamiento?. A ese respecto, la doctrina sostiene que "[l]a 'garantía' consiste en el deber que tiene todo proveedor [...] frente a los consumidores y los sucesivos subadquirentes de cosas muebles no consumibles, de reparar el bien o, en el supuesto de refacción no satisfactoria por no tener las condiciones óptimas para cumplir con el uso al que está destinado, sustituirlo por uno nuevo de idénticas características o aceptar la devolución de la cosa en el estado en que se encuentre a cambio de reintegrar las sumas pagadas conforme el precio actual de ésta o hacer una quita proporcional del precio, todo ello sin perjuicio de los daños que el reclamante pueda petitionar? (cfr. Sagarna, Fernando Alfredo en Picasso Sebastián y Vázquez Ferreyra Roberto A. (directores), Ley de Defensa del Consumidor comentada y anotada, Buenos Aires, La Ley, 2009, Tomo I pp. 169/170). Sobre el particular, Bosan S.A. argumentó que la denunciante recibió de conformidad el freezer adquirido, el cual fue entregado en forma concomitante a la compra. A ese respecto, indicó que del propio ticket de compra surge la leyenda "Retira en el Acto". En cuanto al traslado, manifestó que la clienta lo realizó por su propia cuenta y riesgo (v. fs. 79 vta./80 vta.). Ahora bien, a mi entender, tales defensas no resultan suficientes para que, como se pretende, se declare la nulidad de la sanción recurrida. Ello, en tanto no se argumentó debidamente ni se ofreció prueba o sustento suficiente que permita desacreditar lo expuesto por la DGDYPC al fundar la resolución. En efecto, cabe destacarse que no obra en autos constancia alguna que dé cuenta que la parte actora haya efectivamente recibido de conformidad el producto al momento de la compra así como tampoco que haya realizado el traslado del mismo por cuenta y a riesgo propio. Sobre la última cuestión, la denunciante explicó que "[...] ahí mismo [donde se realizó la compra] me ofrecieron un flete [...]?" y a partir de su reclamo le otorgaron información respecto de la permanencia del personal del traslado en el local (v. fs. 1 y 1 vta.) mientras que, por su lado, Bosan S.A. se limitó a reiterar que el traslado quedó exento de la operación de compraventa, sin demostrar que efectivamente el servicio contratado por la Sra. Posse sea externo o, cuando menos, ajeno a la entidad. Tal situación conlleva, sin más, una palmaria afectación a la obligación legal que recae sobre la empresa de prestar una garantía en el marco de una relación de consumo.

De este modo, y considerando también la asimetría de posiciones en las que se encuentran las partes, entiendo que el agravio debe ser rechazado.

V. Las costas del proceso se imponen a la parte actora vencida, atento al principio objetivo de la derrota (cfr. art. 62, 1º párrafo, CCAyT).

VI. En relación con la regulación de honorarios a favor de los profesionales intervinientes -Pablo Martín Casaubon y Diego Omar Vázquez- en su calidad de letrados apoderado y patrocinante por la parte demandada, corresponde fijar la suma de pesos quince mil ochocientos (\$ 15.800). 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 las etapas cumplidas, en relación con el valor de diez (10) unidades de medida arancelaria, fijada en pesos tres mil ciento sesenta (\$ 3.160) por Resolución de Presidencia CM N° 1041/19. Atento a las consideraciones expuestas propongo al acuerdo que, en caso de compartirse este voto: a) se rechace el recurso directo presentado por la parte actora; b) se impongan las costas del proceso a la parte actora; y c) se regulen los honorarios profesionales de acuerdo con lo expuesto en el considerando VI.

La jueza Mariana Díaz dijo: I. Adhiero al voto del juez Carlos F. Balbín por cuanto los argumentos allí desarrollados resultan

suficientes a fin de rechazar el recurso directo bajo análisis, con costas (cf. art. 62 del CCAyT). Ello es así, en tanto la recurrente se limitó a sostener que el producto fue entregado en el mismo local (...) a entera conformidad del comprador? (fs. 80), soslayando ofrecer prueba tendiente a corroborar ese extremo o, en su caso, dirigida a verificar que el producto fue entregado en las condiciones en que fue ofrecido. En igual sentido, cabe mencionar que Bosan, ante la incomparecencia de la empresa transportista en la instancia conciliatoria (v. fs. 34), podría haber instado -tanto en sede administrativa como ante este Tribunal- su citación o bien, acompañado elementos que acrediten la entrega del bien en debido estado a la empresa de fletes y, sin embargo, ello no mereció actividad probatoria alguna. Por otra parte, tampoco existen constancias que comprueben que -tras el reclamo de la consumidora- la sancionada hubiera efectuado alguna evaluación en torno a la falla del producto, ni que hubiera constatado que tal desperfecto obedeciera a razones que permitieran considerarlo excluido de la cobertura de la garantía. II. En cuanto a los honorarios profesionales correspondientes a los letrados intervinientes 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, de conformidad con lo previsto en los artículos 15, 16, 29, 54, 56, 60, 62 y concordantes de la ley N°5134, corresponde regular los honorarios de la dirección letrada y representación procesal de la parte demandada en la suma de ocho mil pesos (\$8.000), distribuidos de la siguiente forma: cinco mil pesos (\$5.000) al Dr. Diego Omar Vázquez y tres mil pesos (\$3.000) al Dr. Pablo Martín Casaubón. III. Por lo expuesto, corresponde: i) rechazar el recurso directo interpuesto a fs. 79/81, con costas (cf. art. 62 del CCAyT); y, ii) regular los honorarios profesionales a favor de los letrados del GCBA de conformidad con lo dispuesto en el punto II del presente voto. La jueza Fabiana H. Schafrik de Nuñez dijo: I. Las cuestiones fácticas y normativas han sido adecuadamente tratadas por mi colega juez Carlos F. Balbín, razón por la cual adhiero al desarrollo efectuado y las conclusiones arribadas en aquel voto. II. Por último, también comparto la regulación de honorarios efectuada en el considerando VI de aquel voto. En mérito a las consideraciones vertidas, jurisprudencia citada y normas legales aplicables al caso, y habiendo dictaminado el Fiscal de Cámara, el Tribunal RESUELVE: a) Rechazar el recurso directo presentado por la parte actora; b) Imponer las costas del proceso a la parte actora; y c) Regular los honorarios profesionales de acuerdo con lo expuesto en el considerando VI del voto del juez Carlos F. Balbín. Regístrese. Notifíquese a las partes por Secretaría y al Fiscal de Cámara en su público despacho. Oportunamente, archívese.

000219F