

Defensa Del Consumidor Sancion De Multa Electrodomesticos Requisito Del Pago Previo Declaracion De Inconstitucionalidad

JURISPRUDENCIA

SAN LUIS, CATORCE de NOVIEMBRE

de DOS MIL DIECINUEVE. VISTO: El recurso de apelación deducido por Whirlpool Argentina S.R.L. a fs. 109/133 vta., contestado por Fiscalía de Estado por escrito N° 7289727 de fecha 31-05-2017, en contra de la Resolución N° 175-PCyDC-2015 dictada en fecha 20-11-2015 por el Programa Comercio y Defensa del Consumidor del Ministerio de Industria, Comercio, Minería y Transporte de la Provincia. Y CONSIDERANDO: I.- Que mediante Resolución N° 175-PCyDC-2015 de fecha 20-11-2015 el Programa Comercio y Defensa del Consumidor del Ministerio de Industria, Comercio, Minería y Transporte de la Provincia resuelve imponer sanción de multa de pesos cien mil (\$ 100.000) a Whirlpool Argentina S.R.L. por infracción a los arts. 13, 17 y 19 de la ley 24.240, su modificación ley 26.361 y su concordante ley N° I-0742-2010, disponiendo además que la firma sumariada deberá publicar la resolución a su costa de acuerdo a lo establecido en el art. 47 de la ley 24.240, y conmina a las empresas Assurant Argentina Compañía de Seguros S.A. y Whirlpool Argentina S.R.L. solidariamente a sustituir el bien adquirido por el denunciante por uno de idénticas características respetando la marca. La resolución es apelada a fs. 109/133 vta. por Whirlpool Argentina S.R.L. señalando que le causa gravamen irreparable a su parte por resultar arbitraria, nula de nulidad absoluta y particularmente desmedida en cuanto a su monto. Deduce además planteo de inconstitucionalidad en torno a lo dispuesto por el art. 35 de la ley provincial N° I-0742-2010 que obliga a tener que pagar la multa para que la decisión administrativa pueda ser revisada, y solicita también en los términos del art. 230 del C.P.C.C. la prohibición de innovar respecto a la exigencia del pago de la multa. A todo evento y a fin de evitar que se deniegue su recurso, acompaña el comprobante de pago de la multa impuesta, solicitando su restitución en caso de ser admitido el planteo de inconstitucionalidad o la prohibición de innovar. Como primer agravio aduce la alteración de las circunstancias fácticas y la errónea aplicación de la normativa de consumo. Expresa la recurrente que sin acreditar que el lavarropas adquirido haya dejado de funcionar o que no haya sido reparado satisfactoriamente, el denunciante sostiene y la Administración admite sin más, que como el lavarropas tuvo tres servicios dentro de los doce meses corresponde que sea reemplazado por otro equipo o que se le devuelva el dinero, siendo ello en definitiva su pretensión. Manifiesta que salvo por los dichos del denunciante y las abusivas presunciones que aplica la Administración, no existe en estos obrados un solo elemento a partir del cual pueda sostenerse razonablemente que el producto no funciona satisfactoriamente luego de haber sido reparado por el servicio técnico, sino que el denunciante está encaprichado en que se le sustituya el equipo por uno nuevo solamente porque debió repararse dos veces. Cuestiona la apelante que se haya dispuesto la sustitución del equipo y que se haya multado a las denunciadas con sustento en los dichos del denunciante cuando no ha sido demostrado que el producto no funcione o que las reparaciones no hayan sido satisfactorias. Sostiene que no corresponde imputar o sancionar a su parte toda vez que ha brindado la garantía legal correspondiente y el servicio técnico dentro del plazo de seis meses establecido por el art. 11 segundo párrafo de la ley 24.240. Refiere que el lavarropas fue adquirido el 23-09-2011 por lo que la garantía legal expiraba para ese producto el 24-03-2012, siendo que desde la fecha de compra y pasados los seis meses el producto no tuvo desperfecto alguno, y que en este caso el consumidor contrató la garantía extendida por lo que es la aseguradora Assurant la que garantiza el producto hasta la expiración de la garantía contratada mediante la póliza de seguros. Como segundo agravio menciona la inexistencia de infracción a los arts. 13, 17 y 19 de la ley 24.240. En cuanto al art. 13 de la ley 24.240, señala que esta norma determina quiénes son responsables, dentro de la cadena de comercialización, por el otorgamiento y cumplimiento de la garantía legal que determina el art. 11 de la ley 24.240, y que en tanto los desperfectos y reparaciones ocurrieron con posterioridad al plazo de garantía legal, mal puede sostenerse que su parte eludió la responsabilidad solidaria que imputa la norma al no realizar un ofrecimiento, cuando es claro que la garantía legal ya había expirado. Agrega que a pesar del vencimiento de la garantía legal, su parte con absoluta buena fe y predisposición contactó a su servicio técnico ?Guñazú? para que atendiera los dos pedidos de servicio que formuló el Sr. Canta Verbeke, ya vencidos los seis meses y dentro de los doce meses, con motivo de la garantía convencional que para este tipo de productos Whirlpool Argentina extiende voluntariamente, y que ambos servicios fueron prestados satisfactoriamente y la unidad quedó en óptimas condiciones de uso. Respecto del art. 17 de la ley 24.240 sostiene que no puede existir incumplimiento alguno, en tanto no se encuentra acreditada y ni siquiera denunciada por el consumidor la premisa fundamental para que resulte aplicable la norma, consistente en que la reparación efectuada no haya resultado satisfactoria, y que en su caso ello solo podría alcanzar a la aseguradora por encontrarse el producto dentro del plazo de garantía extendida que le fue contratada. Expresa que tampoco hay incumplimiento del art. 19 de la ley 24.240 ya que el producto no tuvo desperfectos dentro de la garantía legal y por ello Whirlpool

Argentina no estaba obligada legalmente a prestar servicio alguno luego de vencido dicho período; y que de todas formas el servicio técnico prestado antes del vencimiento de los doce meses fue ampliamente satisfactorio. Como tercer agravio manifiesta que la aplicación de una multa de pesos cien mil (\$ 100.000) es arbitraria, excesivamente gravosa e irracional, cuestionando la desproporcionalidad que se verifica entre la infracción supuestamente cometida y la sanción impuesta. Considera que la Dirección se ha excedido en el uso de sus facultades discrecionales y que no ha realizado una adecuada ponderación de los elementos del caso al momento de cuantificar la sanción que se le impuso a su parte. Alega que no se han evaluado factores decisivos para la imposición de una sanción, tales como la inexistencia de antecedentes de su parte, la inexistencia de beneficios para Whirlpool con motivo de la conducta imputada, o la reincidencia, entre otros parámetros previstos explícitamente en el art. 49 de la ley 24.240. Concluye que la pena de pesos cien mil (\$ 100.000) impuesta a su parte y a las restantes denunciadas no guarda relación de proporcionalidad alguna con la conducta que presuntamente le sirve de sustento, siendo absolutamente desmedida y contraria a las garantías constitucionales y al derecho de propiedad, por lo que peticiona para el supuesto de que se sostenga la resolución impugnada, que en todo caso se aplique un apercibimiento o se reduzca considerablemente el quantum de la multa impuesta. Corrido el traslado de la fundamentación del recurso, el mismo es contestado por Fiscalía de Estado solicitando que se rechace la apelación deducida por la contraria, sobre la base de una serie de consideraciones que en razón de brevedad se tienen por reproducidas en la presente.

II.- Corresponde pronunciarse en primer lugar en relación al planteo de inconstitucionalidad del art. 35 de la ley provincial N° I-0742-2010, norma que establece que "En todos los casos para interponer el recurso de apelación que imponga sanción de multa, se deberá aplicar lo dispuesto por el Artículo 58 de la Ley N° VI-0156-2004 (5540*R) de Procedimiento Administrativo." Al respecto cabe remitirse a lo sostenido por esta Cámara - con distinta integración - en R.R. Laboral N° 147/2010 de fecha 17-11-2010 (in re "Autobuses Santa Fe S.R.L. y otra U.T.E. s/ Recurso de apelación - Laboral", EXP 188909/10), reiterado en R.R. Civil N° 380/2017 de fecha 06-12-2017 (in re "Aiello Carmelo c/ Despegar.com.ar S.A. s/ Recurso de queja - 2da. Instancia", EXP 307404/17), en donde siguiendo la doctrina sentada por el Superior Tribunal de Justicia en autos "Aeropuertos Argentina 2000 S.A. c/ Superior Gobierno de la Provincia de San Luis - Recurso contencioso administrativo" (S.J. N° 213/07 de fecha 06-06-2007) y "Berardi Hnos. S.R.L. c/ Dirección Provincial de Ingresos Públicos - Recurso contencioso administrativo" (S.J. N° 401/08 de fecha 12-06-2008), se expresó lo siguiente: "las sanciones impuestas por la Administración, presentan una naturaleza penal, por lo que le son necesariamente aplicables los principios generales y normas del derecho penal, por la cual cabe concluir que la exigencia del previo pago de la multa administrativa es inconstitucional, pues es violatoria de principios fundamentales y básicos, cuales son la presunción de inocencia y el acceso a la justicia por un medio llano y expedito, contenidos en la Constitución Nacional y Pactos Internacionales que la Nación ha hecho suyos al incorporarlos como parte integrante de la misma". Por lo que procede declarar la inconstitucionalidad del art. 35 de la ley N° I-0742-2010 en cuanto dispone la aplicación del art. 58 de la ley VI-0156-2004 (5540 *R) de Procedimiento Administrativo, norma que exige el depósito del monto de la multa como requisito para la concesión del recurso de apelación. En cuanto a la prohibición de innovar solicitada en los términos del art. 230 del C.P.C.C., se advierte que su tratamiento deviene inadmisibile en tanto la recurrente ha cumplimentado el requisito del depósito previo del monto de la multa (conforme surge de fs. 98).

III.- Sentado lo anterior, y entrado al análisis del primer agravio de la recurrente referido a la alteración de las circunstancias fácticas y la errónea aplicación de la normativa de consumo, se adelanta que el mismo no habrá de prosperar. Es que del informe técnico de fecha 15-10-2012 realizado por "Servicio Técnico Guiñazú" - servicio técnico autorizado no exclusivo de Whirlpool - se desprende que el lavarropas adquirido por el denunciante fue ingresado en tres oportunidades para su reparación, siendo el diagnóstico de la primera intervención "contrapeso flojo", el de la segunda "se cambió tapa de cuba y contrapeso", y en el de la tercera solo se consigna "se pidió repuesto", sin especificarse el desperfecto. Por lo que mal puede sostenerse que no se ha acreditado que el lavarropas haya dejado de funcionar, o que el mismo haya sido reparado satisfactoriamente, si en poco más de un año - el lavarropas fue adquirido en fecha 23-09-2011 - tuvo que ser ingresado en tres oportunidades al servicio técnico autorizado por fallas en su funcionamiento. Y contrariamente a lo señalado por la apelante, se advierte que la garantía de Whirlpool para ese producto no expiraba el día 24-03-2012 sino el día 23-09-2012, ya que la garantía del fabricante no era de seis meses sino de doce meses, tal como se desprende del certificado que luce agregado a fs. 7, lo que a su vez fue reconocido por la propia recurrente al fundar su recurso: "¿dentro de los doce (12) meses, con motivo de la garantía convencional que para este tipo de productos WASA extiende voluntariamente?" (cfr. fs. 128). Es decir que el mal funcionamiento del producto que motivó su reparación en diversas oportunidades ocurrió durante la vigencia de la garantía proporcionada por Whirlpool Argentina S.R.L., e incluso la denuncia administrativa ante el organismo de Defensa del Consumidor realizada en fecha 13-09-2012 (cfr. cargo de fs. 3) se produjo dentro del plazo de vigencia de la garantía del fabricante. Cabe recordar además que el art. 16 de la ley 24.240 establece expresamente que "el tiempo durante el cual el consumidor está privado del uso de la cosa en garantía, por cualquier causa relacionada con su reparación, debe computarse como prolongación del plazo de

garantía legal.? En definitiva, se concluye que no le asiste razón a la denunciada cuando afirma que las fallas en el producto se suscitaron durante la vigencia de la garantía extendida contratada con la firma Assurant Argentina Compañía de Seguros S.A., por lo que Whirlpool Argentina S.R.L. resulta plenamente responsable en el reclamo formulado por el denunciante Juan Pablo Canta Verbeke, luciendo acertado en consecuencia lo resuelto por el organismo administrativo en cuanto ordena sustituir el bien adquirido por otro de idénticas características respetando la marca o en su defecto proceder a la entrega de su valor en dinero. El segundo agravio de la apelante deviene improcedente ya que, en primer lugar, la infracción al art. 13 de la ley 24.240 ha quedado acreditada, en tanto la denunciada Whirlpool Argentina S.R.L. no ha brindado al consumidor una respuesta adecuada a su reclamo, por lo que en modo alguno puede considerarse que haya cumplido en debida forma la garantía que estaba a su cargo, la que - se reitera - no había expirado, dado que la garantía del fabricante era de doce meses, plazo al que debe adicionarse la prolongación prevista por el art. 16 de la ley 24.240. Tampoco puede considerarse que las reparaciones realizadas por el servicio técnico autorizado fueran satisfactorias como lo pretende la recurrente, si se tiene en cuenta que el lavarropas adquirido por el denunciante debió ingresar para su arreglo en tres oportunidades durante la vigencia del plazo de garantía del fabricante. En tal sentido se ha resuelto que ?las reiteradas reparaciones efectuadas en el marco de la garantía a un vehículo importado que no fue adquirido 0 km pero presentaba un rodamiento mínimo, sin que pudiera darse una solución definitiva a los distintos desperfectos mecánicos, electrónicos y técnicos configuran el supuesto de reparación insatisfactoria del art. 17 de la ley 24.240? (CNApel.Com, sala A, 30/08/2011, ?Rodríguez, Marcelo Alejandro c/ Fiat Auto Argentina S.A. y otro s/ ordinario?, Información Legal Online, AR/JUR/51673/2011).

Establecida entonces la reparación no satisfactoria, queda demostrado también el incumplimiento del art. 17 de la ley 24.240, en tanto el denunciante solicitó - dentro del plazo de vigencia de la garantía convencional otorgada - el cambio del lavarropas o la devolución del dinero abonado, conforme lo autoriza la norma citada, no obteniendo respuesta alguna por parte de las denunciadas. La jurisprudencia ha señalado que ?la reparación no satisfactoria prevista en el art. 17 de la ley 24.240 es el único extremo que condiciona la posibilidad de que el consumidor opte por alguna de las alternativas que la norma pone a su disposición, y ello no está supeditado a la obligación del consumidor de continuar concurriendo al taller del proveedor, después de experimentar sucesivas frustraciones, tantas veces como éste se lo continúe requiriendo? (CNApel.Com., sala C, 02/12/2014, ?Bosio, Martina B. c/ Sudamerican Autos S.A. y otro s/ ordinario?, Información Legal Online, AR/JUR/71178/2014). Finalmente, es claro que la denunciada ha infringido el art. 19 de la ley 24.240 - como bien lo destaca el organismo administrativo en la resolución apelada - ya que estando vigente la garantía del fabricante, Whirlpool Argentina S.R.L. no ha asegurado un servicio técnico adecuado conforme lo exige el art. 12 de la LDC, y ello queda evidenciado ante las reiteradas reparaciones a las que debió ser sometido el lavarropas sin obtener un resultado satisfactorio. El tercer agravio de la apelante en el que cuestiona la multa aplicada debe ser rechazado, puesto que su monto y graduación fueron determinados de acuerdo a lo establecido por los arts. 47 y 49 de la ley 24.240, manifestando la autoridad administrativa que se ponderaron las circunstancias del caso, teniendo especialmente en cuenta la importante posición y la dimensión que las denunciadas poseen en el mercado, como así también el carácter profesional de todas ellas, el perjuicio causado para el consumidor, el grado de intencionalidad y el riesgo que se podría ocasionar en la sociedad en el caso que el hecho se generalice. La recurrente no da razones suficientes que permitan afirmar que esos elementos de valoración de la conducta no fueron en realidad tenidos en cuenta, ni que justifiquen la reducción de la multa, y en atención a los montos mínimo y máximo previstos en el art. 47, inc. b) de la ley 24.240 - \$ 100 hasta \$ 5.000.000 - y teniendo en cuenta la naturaleza de la conducta reprochada así como la entidad de las empresas denunciadas, se concluye que la multa impuesta no solo respeta los límites legales sino que, asimismo, no se exhibe como desproporcionada en relación al giro comercial de aquéllas, resultando la queja una mera discrepancia con el monto de la sanción. Se recuerda que ?la apreciación de los hechos, la gravedad de la falta y la graduación de sanciones - en el caso, con motivo de una infracción a la ley 24.240 de defensa del consumidor - pertenecen al ámbito de la Administración, cuyo ejercicio no debe ser sustituido por los jueces a quienes sólo les cabe revisarlas en caso de irrazonabilidad o arbitrariedad manifiesta? (CNApel.Contenciosoadm.Fed., sala III, 16/03/2000, ?Círculo de Inversores S.A. c/ Secretaría de Comercio e Inversiones?, LL 2000-F, 641; DJ 2001-1, 262; Información Legal Online, AR/JUR/3152/2000), lo que no se verifica en la especie. En sentido similar se ha sostenido que ?como principio, la graduación de la sanción es del resorte primario del órgano administrativo y constituye una potestad propia de la autoridad de aplicación, no obstante, es preciso destacar que el obrar de los poderes públicos no puede ser irrazonable o arbitrario, y que no hay actividad de la administración ajena al control judicial de legalidad y razonabilidad. [?] En orden a la extensión y alcance económico de la multa impuesta, preciso es reconocer que la función judicial no puede reemplazar la acción de los otros poderes, ni asumir sus responsabilidades o sustituirlos en las facultades que a ellos les conciernen y que precisamente en el ejercicio de la potestad sancionatoria se reconoce al órgano competente un razonable margen de apreciación en la graduación de la pena a imponer? (CNApel.Contenciosoadm.Fed., sala II, 19/04/2012, ?Swiss Medical S.A. c/ DNCI - Disp. 614/10?, Información Legal Online, AR/JUR/20162/2012). Por lo expuesto,

SE RESUELVE : 1º) Declarar la inconstitucionalidad del art. 35 de la ley N° I-0742-2010 en cuanto dispone la aplicación del art. 58 de la ley VI-0156-2004 (5540 *R) de Procedimiento Administrativo. 2º) Rechazar el recurso de apelación deducido por Whirlpool Argentina S.R.L. Con costas (art. 68 del C.P.C.C.). REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE Y OPORTUNAMENTE BAJEN .

Firmado digitalmente por los Dres. FEDERICO O. LUCERO GAGLIARDI, JAVIER SOLANO AYALA y HORACIO G. ZAVALA RODRÍGUEZ (H). Correlaciones: Assurant Argentina Cía. de Seguros c/Municipalidad de Vicente López s/Pretensión Anulatoria - Cám. Cont. Adm. San Martín - 27/11/2018 - Cita digital IUSJU036605E

076830E