

Municipalidad de Tres de Febrero

**“2023-40 AÑOS DE DEMOCRACIA”**

**Corresponde Expediente Nro.: 4117-33012-2022**

Caseros,

18 AGO 2023

**VISTO :**

Las presentes actuaciones 4117-33012-2022 iniciadas por el Sr. **ROSSETTI LUIS ALBERTO**, titular del Documento Nacional de Identidad Nro. 13.379.147 contra **FRAVEGA SACIEI, CUIT 30-52687424-9**, en virtud de lo establecido en el Código Civil y Comercial de la Nación Argentina, la Ley Nacional 24.240 y ley Provincial 13.133 y demás normativa del derecho de consumo aplicable.

**CONSIDERANDO :**

A fojas 2/3 se presenta el consumidor manifestando que compró una TV y hasta la fecha no se la entregaron.

A fojas 3 agrega que en fecha 10 de noviembre de 2022 compró un televisor Smart TV JVC de 32 pulgadas. Asimismo, manifiesta que le informaron que la compra estaba en proceso de entrega.

El consumidor manifiesta que en fecha 12 del mismo mes se comunica con la empresa a los fines de cancelar el producto ( Reclamo N° 0225439) pero hasta la fecha no recibió la confirmación de dicha cancelación.

A fojas 8/11 surge que el consumidor adquirió un “Smart TV JVC 91 LT-32DA31252PI 32” LED FULL HD” por el monto de \$ 42.999 con fecha de entrega estimada con antelación al 24 de noviembre de 2022.

Que ante lo expuesto precedentemente, la pretensión del denunciante es la cancelación de la compra y devolución del dinero.

Que a fin de acreditar la relación de consumo por lo establecido en el artículo 3 de la Ley Nacional n° 24.240, se agrega documental consistente en : Resumen de cuenta de tarjeta de crédito donde figura el consumo (fojas 6), comprobante de confirmación de compra (fojas 8/11).

Que en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley n° 13.133 este Organismo citó a las audiencias de conciliación para los autos **“ROSSETTI LUIS ALBERTO C/ FRAVEGA S.A.C.I.E.I.”** conforme surge de fojas 15 (14/02/23), fojas 18 (07/03/23), y fojas 21 (28/03/2023).

En la audiencia conciliatoria de fecha 28/03/2023 el consumidor informa que atento el tiempo transcurrido desde la compra hasta el día de la fecha, en el que no ha recibido el producto comprado, su pretensión es la devolución del dinero.

Atento la imposibilidad de llegar a un acuerdo en las presentes actuaciones, se cierra la instancia de audiencias conciliatorias (fojas 22).

A fojas 23/25 se le imputa a la empresa denunciada la presunta infracción de los artículos 4, 10 bis, y 19 de la Ley Nacional 24.240, y artículo 1.100 del Código Civil y Comercial de la Nación Argentina, lo que se le notifica a FRAVEGA S.A.C.I.E.I. con fecha 12 de mayo de 2023, conforme surge de fojas 27.

Encontrándose vencido el plazo para presentar descargo y ofrecer prueba sin que la denunciada haya ejercido su derecho, a fojas 28, con fecha 2 de junio de 2023 se dan por concluidas las diligencias sumariales y se cierra la instancia conciliatoria, encontrándose las presentes actuaciones en condiciones de ser resueltas.

Conforme lo establece el artículo 50 de la ley 13.133 la imputada tiene 5 días para presentar su descargo y ofrecer la prueba que hace a su derecho. Este plazo es improrrogable, conforme dicho artículo.

Un principio procesal de máxima importancia, que se aplica en todas las ramas del derecho es la preclusión. La preclusión se funda en el hecho de que las diversas etapas del proceso se desarrollan en forma sucesiva, mediante la clausura definitiva de cada una de ellas, impidiendo el regreso a momentos procesales ya extinguidos y consumados. Esto es, una vez extinguida o consumada la oportunidad procesal para realizar un acto, éste ya no podrá ejecutarse. Es decir, si la parte no observó el orden, los plazos u oportunidad dada por la ley para la realización de un acto; pierde la facultad procesal para ejercerlo.

Quien tiene interés en ejercer su defensa y aportar la prueba que acredite su postura en este caso es la imputada y por ello, es su responsabilidad cumplir los plazos legales para hacerlo. El no cumplir los plazos, demuestra desinterés y desidia por parte de la misma y cualquier decisión contraria a la aquí establecida sería premiar esta actitud de la denunciada en perjuicio del consumidor-.

Por ello, una vez vencido el plazo para presentar el descargo previsto por ley u ofrecer la prueba que hace a su derecho, la empresa denunciada pierde el derecho de hacerlo.

Habiendo aclarado este punto, es menester considerar el fondo del asunto, tomando en cuenta las constancias de autos.

En primer término se imputa la presunta infracción del artículo 4 de la Ley de Defensa del consumidor. Siendo que el presente caso hace referencia a la carencia o deficiencia de información brindada por la empresa prestataria del servicio, es menester recordar que nuestra Constitución Nacional preserva al usuario, en su artículo 42, al reconocer que 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.

En igual sentido la Constitución Provincial, en su artículo 38 le reconoce el derecho, en la relación de consumo, a la protección frente a los riesgos para la salud y su

seguridad, a la promoción y defensa de sus intereses económicos y a **una información adecuada y veraz.**

En este punto es menester destacar las particulares características del derecho de consumo, que es un derecho netamente tuitivo, que busca equilibrar el desequilibrio existente entre las partes que conforman estas relaciones.

El artículo 53 de la ley 24.240 sostiene que los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio.

Es claro que la normativa mencionada pone en cabeza del proveedor una carga probatoria diferenciada, exigiendo un mayor esfuerzo de su parte debido a sus superioridad técnica, y económica es el proveedor quien se encuentra en poder del conocimiento profesional y poderío económico, es quien cuenta con mayor acceso y facilidad probatoria.

Es decir que este artículo consagra la postura doctrinaria y jurisprudencial que defendía la aplicación de la llamada "teoría de las cargas dinámicas" a favor del consumidor, con lo que éste pasa a tener un argumento más en su favor para sostener que el proveedor (entiéndase cualquier eslabón de la cadena) está en mejores condiciones de demostrar que la cosa no tenía vicio, en lugar de ser el consumidor, quien debe acreditar dicho extremo.

Asimismo, se ha dicho que como el sistema de responsabilidad tiende a evitar poner en cabeza del consumidor una carga que le resulta dificultosa o prácticamente imposible, la prueba debe ser arrimada por quien se encuentre en mejores condiciones, que en la mayoría de los casos resulta ser la parte fuerte de la relación.

En este sentido también es unánime la jurisprudencia, que sostiene :

*"...Tratándose de una relación de consumo, donde rige la teoría de la carga dinámica de la prueba (art. 53, ley 24.240), la empresa demandada, atento a su profesionalidad (arts. 902 y 909, Cód. Civil), es quien está en mejores condiciones para acreditar ciertos extremos. La decisión empresarial de retirar del establecimiento el producto*

sobre el cual debería haberse realizado una prueba ineludible para probar uno de los extremos de la causa resulta contraria a lo establecido en la letra del art. 53 de la ley (art. 289, C.P.C.C.)CPCB Art. 289 Ver Norma | CCI Art. 902 | CCI Art. 909 | LEY 24240 Art. 53 |SCBA LP C 117760 S 01/04/2015 Juez DE LÁZZARI (SD) Carátula: G, A. C. contra "Pasema S.A." y otros. Daños y perjuicios Magistrados Votantes: de Lázari-Genoud-Hitters-Kogan Tribunal Origen: CC0001SI.

“.. Ello impone al prestador "la demostración de que de su parte no hubo culpa en la causación del daño" y también impone a éste, por su especialidad profesional y técnica, un mayor cuidado en la probanza de los hechos que pueden acarrear responsabilidad...”CC0201 LP 119245 rsd 219/15 S 22/12/2015 Juez LOPEZ MURO (SD) Carátula: "PERSEVERANTIA SA C/ EMPRESA DISTRIB LA PLATA SA EDELAP SA S/ DAÑOS Y PERJ. INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL (SIN RESP. ESTADO) " Magistrados Votantes: Lopez Muro-Sosa Aubone.

“...Ante daños ocasionados a las personas y/o bienes de propiedad de los usuarios, la protección a éstos debida impone al prestatario del servicio la demostración que de su parte no hubo culpa en la causación del daño. Ello en el marco de la relación de consumo, calidad que reúne el vínculo jurídico entablado entre la concesionaria y el usuario en los términos de la ley 24.240 (arts. 3, 25, 31 -penúltimo párrafo- y concs. en el texto originario y con las modificaciones de las leyes 24.787 y 26.631),...”LEY 24240 Art. 25 | LEY 24787 | LEY 24240 Art. 31 | LEY 26631 | LEY 24240 Art. 3 |SCBA LP B 63779 S 30/05/2012 Juez HITTERS (SD) Carátula: Usina Popular y Municipal de Tandil Sociedad de Economía Mixta c/Provincia de Buenos Aires (O.C.E.B.A.) s/Demanda contencioso administrativa Magistrados Votantes: Hitters-Genoud-Soria-Kogan.

“...La actual Jurisprudencia nos va mostrando como los aportes del derecho de consumo han comenzado a trasladarse y reflejarse en el derecho de daños, e incluso en el ámbito procesal, que deja de lado la distribución clásica de la carga de la prueba, con la denominada teoría de las cargas probatorias dinámicas, es decir, quien está en mejores condiciones de probar debe hacerlo. En síntesis, los principios generales del derecho de Defensa del Consumidor, han atravesado a todo el ordenamiento jurídico dando nacimiento a un nuevo derecho de daños. Tales principios deben constituir el horizonte axiológico que se impone a los magistrados en sus sentencias, quienes tienen ante sí una función trascendental

*en la protección de los débiles socioeconómicos y jurídicos. CC0001 LZ 74678 RSD 108/2017 S 23/08/2017 Juez RODIÑO (SD) Carátula: Gonzalez, Liliana Mabel c/ Dia Argentina S.A. s/ Daños y Perjuicios Magistrados Votantes: Rodiño-Igoldi Tribunal Origen: JC1000LZ.*

Habiendo realizado este análisis preliminar, corresponde considerar el fondo del asunto.

Como se expresara previamente, las relaciones de esta índole se caracterizan por una asimetría estructural, que se potencia en los contratos de adhesión o publicidades, donde el usuario debe aceptar las condiciones impuestas por el proveedor, si quiere tener acceso al producto o servicio ofrecido por este último. Sumado a ello, las empresas proveedoras poseen el conocimiento técnico y la capacidad económica, negocial y técnica que el consumidor no tiene. Por ello, el plexo normativo de consumo busca proteger al consumidor y usuario y minimizar ese desequilibrio de poder entre las partes y uno de los elementos esenciales para ello, es la información. Esto deriva en que haya una multiplicidad de normas de consumo que obligan a las empresas a brindar la información necesaria al consumidor y a su vez regulan situaciones específicas, como ser la publicidad o los documentos que deben entregarse donde se detalla aún más la información indispensable que debe comunicarse a la parte más débil de la relación.

En primer lugar es menester evaluar si la denunciada cumplió con el deber de información, previsto por el artículo 4 de la Ley de Defensa del Consumidor y artículo 1.100 del Código Civil y Comercial.

En este sentido, el mismo es uno de los derechos/ deberes más trascendentales del derecho de consumo, dado que el correcto ejercicio del mismo es elemental para paliar esa desigualdad estructural propia de las relaciones de consumo.

Por ello, la Constitución Nacional y la Constitución Provincial, reconocen este derecho, en la relación de consumo, conforme se detallara previamente.

También el Código Civil y Comercial, como ya dijimos, en relación a los contratos de consumo establece en su artículo 1.100 “El proveedor está obligado a suministrar información al consumidor en forma **cierta y detallada, respecto de todo lo**

**relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, las condiciones de su comercialización y toda otra circunstancia relevante para el contrato.** La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con la claridad necesaria que permita su comprensión.”

Por su parte el artículo 4 de la Ley de Defensa del Consumidor establece “El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada en el soporte que el proveedor determine, salvo que el consumidor opte por el soporte físico. En caso de no encontrarse determinado el soporte, este deberá ser electrónico.”

El deber de información es una obligación derivada del principio de buena fe. El proveedor es quien conoce el producto, y debe “compartir” ese conocimiento con su contratante. Asimismo debe brindar toda la información de manera tal que el consumidor pueda realizar su elección de producto o servicio con pleno discernimiento de su situación y de las características de los mismos y en su caso, ejerza su derecho de defensa.

Por ello, el derecho de información del consumidor debe ser uno de los derechos más tutelados de todo el sistema de consumo y su infracción debe ser observada con la mayor exigencia y severidad.

Conforme la jurisprudencia citada existe una situación de “presunción de ignorancia legítima”, por el cual la empresa tiene el deber de informar “...toda otra circunstancia relevante...” y debe ser clara, cierta y detallada.

Asimismo, esta información clara y detallada debe ser brindada al consumidor a lo largo de toda la relación de consumo, abarcando las negociaciones y ofertas, la ejecución del contrato y la conclusión del mismo, así como todas las obligaciones derivadas del mismo.

Conforme se desarrollara anteriormente el consumidor sostiene que nunca recibió el producto, y la empresa denunciada no da ninguna explicación, no se presentó en el expediente, no concurrió a las audiencias y no efectuó descargo ni ofreció prueba alguna.

Por ello, no habiendo logrado desvirtuar los dichos del consumidor, **corresponde tener por verificada la infracción al artículo 4 de la L.D.C. y del artículo 1.100 del Código Civil y Comercial de la Nación Argentina.**

Siendo que la empresa no logró desvirtuar la presunción de falta de información e incumplimiento de la oferta, y habiéndose acreditado que se ha violado el derecho del consumidor a que lo mantengan informado sobre las condiciones de entrega, demoras o falta de entrega, y atento lo manifestado por el consumidor, corresponde aplicar el artículo 10 bis de la ley 24.240 que sostiene que “Incumplimiento de la obligación. El incumplimiento de la oferta o del contrato por el proveedor, salvo caso fortuito o fuerza mayor, faculta al consumidor, a su libre elección a: a) Exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible; b) Aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente; c) Rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, sin perjuicio de los efectos producidos, considerando la integridad del contrato. ...”

Conforme lo manifestado por el Sr. ROSSETTI que no ha sido desvirtuado por la empresa, no se le ha entregado el producto adquirido, y tampoco se le ha restituido el dinero abonado hasta el momento.

En conclusión la empresa no ha desvirtuado lo manifestado por el denunciante, así como tampoco las imputaciones realizadas a fojas 23/25.

**Por ello, téngase por acreditada la infracción al artículo 10 bis de la ley 24.240,** dado que la empresa no cumplió con la entrega del producto adquirido y no ha dado ninguna de las soluciones previstas al consumidor.

En este sentido, el artículo 19 de la ley 24.240 establece que quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos.

Conforme surge de autos la empresa no cumplió con la entrega del producto adquirido en el tiempo y forma acordado. Tampoco se ha acreditado que haya procedido a realizar gestión alguna a los fines de cumplir con la entrega comprometida.

Este hecho no fue cuestionado o justificado por la empresa. Tampoco ofreció prueba que contradiga las manifestaciones del consumidor, por lo que en virtud del principio establecido en el artículo 53 de la ley 24.240, **corresponde tener por acreditada la infracción al artículo 19 de la ley 24.240.**

Habiendo establecido la existencia de una infracción a la ley del consumidor, es momento de expedirnos en relación al daño directo previsto en la normativa aplicable.

En cuanto al resarcimiento del daño previsto en el artículo 40 bis, el mismo establece en su parte pertinente "... Daño directo. El daño directo es todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios..."

Este daño es una consecuencia directa del incumplimiento de esta ley.

En autos queda de manifiesto que la empresa denunciada no ha cumplido con la ley de defensa del consumidor, atento ha incumplido con la entrega del producto adquirido y sin brindar la información requerida por el consumidor. Dichos incumplimientos conllevaron a que la consumidora incurriera en una erogación sin contraprestación.

Por ello, el mencionado daño directo está dado por las sumas que surgen de la confirmación de la compra de fojas 11 por \$ 42.999,00, suma que deberá actualizarse con tasa activa del Banco Provincia para restantes operaciones en pesos desde la fecha de compra(10/11/2022) hasta la fecha de este pronunciamiento, ascendiendo al día de la fecha dicho monto a **\$82166,69 ( PESOS OCHENTA Y DOS MIL CIENTO SESENTA Y SEIS CON SESENTA Y NUEVE CENTAVOS)**

Atento el estado de autos y siendo que la presente denuncia tiene como base un reclamo por una compra de un producto que no fue entregado, es decir por servicios incumplidos lo que se encuentra comprendido dentro de lo establecido por el artículo 42 de la Constitución Nacional, Ley Nacional 24.240 y Código Provincial de Implementación de Usuarios y Consumidores Ley 13.133 de la Provincia de Buenos Aires.

Que la presente se dicta en uso de las facultades y atribuciones conferidas por la ley Nacional 24.240, Ley Provincial 13.133, artículos 47, 48, 79, 80, 81 y concordantes y Decreto Municipal 2/2022 y modificatorias

Por ello,

**EL SECRETARIO  
DE ATENCION AL VECINO**

**RESUELVE**

**Artículo 1º.-** Tener por verificada la infracción de los artículos 4, 10 bis y 19 de la Ley nacional 24.240, y artículo 1.100 del Código Civil y Comercial por parte de **FRAVEGA SACIEI, CUIT 30-52687424-9.**

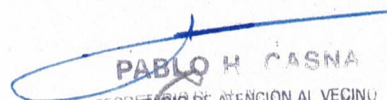
**Artículo 2º.-** De conformidad con lo establecido por los artículo 47 de la Ley Nacional 24.240 y artículo 73 de la Ley Provincial 13133 sancionar a la empresa **FRAVEGA SACIEI, CUIT 30-52687424-9** de **\$ 145.000,00 (PESOS CIENTO CUARENTA Y CINCO MIL)** la que deberá ser abonada dentro de los 10 días hábiles, depositando tal monto en la cuenta abierta a nombre de la Municipalidad de Tres de Febrero, en el Banco Provincia de Buenos Aires, Sucursal 5003, cuenta corriente 50600/3, CBU 0140060101500305060031 CUIT 30-99900124-2.

**Artículo 3º.** En virtud de lo establecido por el artículo 40 bis de la ley 24.240 y de conformidad con las constancias de autos, intímar a la denunciada **FRAVEGA SACIEI, CUIT 30-52687424-9**, a abonar el daño acreditado al consumidor por la suma de **\$82166,69 ( PESOS OCHENTA Y DOS MIL CIENTO SESENTA Y SEIS CON SESENTA Y**

NUEVE CENTAVOS) la que deberá ser depositada en la cuenta que oportunamente denuncie el consumidor, dentro de los 10 días hábiles, de notificada la misma. Vencido dicho plazo deberá actualizarse con tasa activa del Banco Provincia para restantes operaciones en pesos hasta su efectivo pago

**Artículo 4.- Publicar** la parte dispositiva de las presente por un día en el Diario EL MATUTINO BONAERENSE en la calle JOSE L CANTILO 1619 DE LA LOCALIDAD DE SANTOS LUGARES , Pdo de Tres de Febrero , dentro de los 10 días hábiles de notificada la presente, debiendo acreditar ante esta Dirección la mencionada publicación dentro de los diez (10) días hábiles de concluida la misma.

**Artículo 5°.-NOTIFICAR** a la parte denunciada en su domicilio, haciéndole saber que en el plazo de 10 ( DIEZ) días hábiles e improrrogables de notificada la presente deberá acreditar el cumplimiento de lo ordenado precedentemente, acompañando el certificado de transferencia o depósito que acredite el cumplimiento de la sanción, por ante nuestras Oficinas sitas en la calle Alberdi 4840, 1er. Piso, Localidad de Caseros (C.P. 1678), Partido de Tres de Febrero, en el horario de 8:00 a 14:00 hs, todo ello bajo apercibimiento de iniciar las acciones tendientes a su cobro.

  
PABLO H. CASNA  
SECRETARIO DE ATENCION AL VECINO  
MUNICIPALIDAD TRES DE FEBRERO

RESOLUCION N°

128 | 23

  
FRANCO MARTIN  
DIRECTOR DE  
DOCUMENTACION Y REGISTRO  
MUNICIPALIDAD DE TRES DE FEBRERO