



Municipalidad de Tres de Febrero

“2023 -40 AÑOS DE DEMOCRACIA”

Corresponde Expediente Nro.: 4117-35973-2023

Caseros,

15 SEP 2023

VISTO :

Las presentes actuaciones 4117-35973-2023 iniciadas por la Sra. MAURO MARTA ELISA, Titular del Documento Nacional de Identidad Nro. 11.320.906 contra VEDERE OPTICA (LAGRUTTA MATIAS CARLOS) con CUIT 20-25127091-1, en virtud de lo establecido en el Código Civil y Comercial de la Nación, la Ley Nacional 24.240 y ley Provincial 13.133 y demás normativa del derecho de consumo aplicable; y,

CONSIDERANDO :

A fojas 2/4 se presenta la consumidora manifestando que el día sábado concurrió a la Óptica Vedere - Caseros, Valentín Gomez 4794, a las 9,00 horas con la intención de suspender la transacción hecho por ella el día anterior desde las 11,00 horas y hasta las 12,30 horas aproximadamente.

Agrega que la atiende una empleada desagradable, a la cual le habría manifestado que el día anterior había estado llamando por teléfono desde las 18,00 horas y hasta las 20,00 horas para intentar suspender la transacción anterior. La empleada le manifiesta casi retándola que si había gente en la óptica, no atenderían el teléfono.

La consumidora relata que le habían preguntado a que había concurrido, previo a entregarle el talón de la operación del día anterior. Allí existió un entredicho desagradable y consultó si no estaba la persona que la atendió bien el día anterior. Primero manifestó que no

y luego que si, pero estaba ocupada. Y le dijo que se llamaba Gabriela. Se apersonó esta persona y dijo haber escuchado todo lo sucedido. Le habría dicho escuetamente lo que quería respecto de la transacción del día anterior y las modificaciones que quería.

La consumidora alega que habría dicho que al no atender el teléfono, decidió ir sin perder tiempo el sábado mismo a las 9,20 horas. Alega que le habrían expresado que llamaron al laboratorio y que se estaban tallando los cristales. A lo cual la consumidora habría manifestado no descansan? atento que se habría retirado de allí a las 12,30 horas del día anterior.

Expresa la denunciante que tal vez se excedió, a lo cual la persona que la atendió bien el día anterior, le expresó no hacer los lentes, devolver la seña y hacerlos en donde quiera. A lo cual la consumidora expresó que no quería la seña, que quería que el dueño se lo dijera que no hacían los lentes y la denunciada insistió en devolver la seña.

Posteriormente solicitó un libro de quejas para hacer el descargo y habrían expresado que no tenían y la consumidora llamó al 911.

Así las cosas, concurrió un oficial y consultó porque entregó el talón a lo que la consumidora expresó que había sido para buscar la ficha y luego no se lo quisieron devolver, con lo cual si no aceptaba la seña y no le devolvían el talón, no tendría el comprobante de la transacción del día anterior.

El oficial luego de entender lo ocurrido solicitó a la denunciada la entrega del talón y le solicitaron firmar un papel dejando constancia de la transacción anterior que no realizaría el trabajo acordado.

Posteriormente la consumidora alega que una empleada, siendo la más joven, habría tenido entredichos y las otras 2 compañeras la llevaron a otro lugar porque parecía que quería pegarle.

Con el talón en mano finalizó el tema y se retiró conjuntamente con los oficiales.

Concluye sosteniendo que; La modificación de la transacción era 1) Cambiar el armazón elegido dorado por cromado superior, 2) Hacer en lugar de bifocales, que es lo que paga PAMI, hacer multifocales, ya que el armazón cromado era tan superior y más caro. A lo cual se negaron aduciendo que ya estaban siendo tallados los cristales de la transacción anterior. Bifocales y marco dorado, de calidad inferior al posteriormente elegido. Horarios de la transacción anterior, viernes 12,30 horas, sábado 9,30 horas según ellos ya estaban siendo tallados los cristales.

Que por lo expuesto precedentemente, la pretensión del denunciante es cambiar el armazón elegido por uno cromado y hacer lentes multifocales.

Que a fin de acreditar la relación de consumo por lo establecido en el art. 3 de la Ley Nacional n° 24.240, se agrega documental consistente en: Comprobante de orden de trabajo Nro. 15-00017362 de fecha 23 de marzo de 2023, expedida por Óptica Vedere.

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 "MAURO MARTA ELISA C/ VEDERE OPTICA", conforme surge de fojas 10 (05-05-2023).-

Que en la audiencia la denunciada manifiesta que se llamó al taller donde se procesan los cristales, el cristal ya se había empezado a tallar, por lo tanto era imposible parar la producción de un lente para generar otro. Siendo que son dos tipos de productos no complementarios los que solicitaba la denunciante. Por tal motivo se le ofreció la devolución de la seña en tiempo y forma ya que no podían realizar el producto que la señora quería cambiar. Haciéndose cargo la requerida del costo del cristal encargado en primera instancia que no iba a llevar la denunciante.

Atento la falta de ofrecimiento de la requerida y atento la imposibilidad de llegar a un acuerdo entre las partes, pasan las presentes actuaciones a resolver, cerrándose la instancia conciliatoria.-

Que a fojas 15/17 consta imputación a los artículos 8 bis de la ley 24.240, artículos 1.097 del Código Civil y Comercial de la Nación Argentina y Artículo 42 de la Constitución Nacional, lo que se notifica a la requerida a fojas 19 en fecha 1 de junio de 2023.

A fojas 20 la requerida realiza el descargo correspondiente e intenta explicar los hechos sucedidos con la denunciante, restándole entidad a los acontecimientos y pretendiendo minimizar las malas conductas en las que hubieran incurrido las empleadas para con la denunciante. El mismo no adjunta ni ofrece ningún tipo de prueba

Es necesario evaluar la presunta infracción al artículo 8 bis de la ley 24.240. En este sentido a fojas 3/4 se entiende que puede existir una presunta infracción al mismo atento los dichos de la consumidora, en los cuales manifiesta que no se la trato de manera digna al negarle la atención de la empleada que la había atendido el día anterior y después tampoco la atendió el dueño del local. Agrega que se le retuvo el talón, y que si no aceptaba la seña no le devolvían el talón, con lo cual no tendría el comprobante de la transacción del día anterior. Por último, llamó al 911 y con el oficial logró que le firmaran un papel dejando constancia de la transacción anterior y que también que no realizaría el trabajo acordado. Menciona que tuvo entredichos con una empleada y que insiste en la entrega de los lentes y no quiere la seña.

En este sentido la jurisprudencia es clara:

“La violación de los deberes impuestos por los arts. 42 de la Constitución nacional y 8 bis de la ley de defensa del consumidor, se refieren a comportamientos vinculados a la relación de consumo, esto es, a las tratativas previas a la constitución del vínculo, a los comportamientos que la oferente desarrolla para crear la situación en la que realiza la prestación, y a las conductas poscontractuales; y como la exigencia de condiciones de atención y trato digno apunta a la situación subjetiva, al respeto del consumidor como persona que no puede ser sometida a menosprecio o desconsideraciones, resulta lógico que frente a su violación se originen no sólo la infracción de la ley 24.240, sino también la de otras normas previstas en leyes especiales: tal el caso del trato discriminatorio y lo regulado por la ley 23.592.” SCBA LP C 109005 S 06/11/2012 Juez GENOUD (SD) Carátula: Machinandarena Hernández, Nicolás c/Telefónica de Argentina S.A. s/Reclamo de actos de particulares Magistrados Votantes: Genoud-Soria-Hitters-Negri Tribunal Origen: CC0102MP

En el presente caso, es evidente que la consumidora sufrió un detrato que no correspondía. La misma sufrió estos inconvenientes cuando concurrió personalmente al local

al intentar cambiar el pedido realizado el día previo y no se lo aceptaron, solo intentaron devolver la seña y dejar sin efecto la transacción comercial, lo que no era lo querido por la consumidora. Todo ello en un ambiente adverso y de maltrato. **Por ello, se considera verificada la infracción al artículo 8 bis de la ley 24.240 por parte del denunciado.**

En este sentido la ley 24.240 establece en su artículo 40 bis “ARTICULO 40 bis: 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....”

Tratándose del daño directo, la antijuricidad está dada por la violación al ordenamiento de defensa del consumidor –principalmente, a la Ley de defensa del Consumidor y a las demás normas complementarias–, trasgresión ésta que, entonces, puede dar lugar no sólo a la aplicación de las sanciones allí previstas sino, además, en cuanto ahora interesa, a la determinación administrativa del daño directo.

En las presentes actuaciones, conforme los dichos del denunciante, obrante a fojas 6, el importe total abonado es de \$ 7.000,00.

Dicho pago, no ha sido desvirtuado por el denunciado, no ha sido devuelto de ninguna manera a la consumidora hasta el día de la fecha, conforme las constancias de autos. Por ello, este perjuicio económico al denunciante es consecuencia directa del accionar antijurídico del imputado y por ello, cae en el ámbito del artículo 40 bis de la ley de Defensa del Consumidor.

Por ello, el mencionado daño directo cotizado en \$ 7.000,00 generará interés a la tasa activa para restantes operaciones en pesos desde la fecha de pago de la seña, que surge de fojas 6 (11 /3/2023) a la fecha de efectivo pago . A la fecha de este pronunciamiento asciende a la suma total de **\$11840,27 (PESOS ONCE MIL OCHOCIENTOS CUARENTA CON VEINTISIETE CENTAVOS)**

Atento el estado de autos y siendo que la presente denuncia tiene como base un reclamo por daños generados por un servicio contratado no cumplido, la misma se encuentra comprendida dentro de lo establecido por el artículo 42 de la Constitución Nacional, artículo 38 de la Constitución Provincial, 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.

Por ello,

**EL SECRETARIO DE
ATENCION AL VECINO
RESUELVE**

Artículo 1º.- Tiénese por verificada la infracción de los artículo 8 bis de la Ley nacional 24.240, artículo 1097 del Código Civil y Comercial de la Nación Argentina, y artículo 42 de la Constitución Nacional, por parte de la denunciada VEDERE OPTICA (LAGRUTTA MATIAS CARLOS) con CUIT 20-25127091-1.

Artículo 2º.- De conformidad con lo establecido por los artículo 47 de la Ley Nacional 24.240 y artículo 73 de la Ley Provincial 13.133 sancionese a la empresa VEDERE OPTICA (LAGRUTTA MATIAS CARLOS) con CUIT 20-25127091-1 con un apercibimiento conforme lo prevé el art 47 inc a de la ley 24240

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, intímese a la denunciada VEDERE OPTICA (LAGRUTTA MATIAS CARLOS) con CUIT 20-25127091-1 a abonar el daño acreditado al consumidor por la suma de **\$11840,27 (PESOS ONCE MIL OCHOCIENTOS CUARENTA CON VEINTISIETE CENTAVOS)**, la que deberá actualizarse con tasa activa para restantes operaciones hasta el momento del efectivo pago. La misma deberá ser

depositada en la cuenta que oportunamente denuncie el consumidor, dentro de los 10 días hábiles, de notificada la misma.

Artículo 4.- Publíquese la parte dispositiva de las presente por un día en el Diario JOSE INGENIEROS sito en la calle Rotarismo Argentino 2027 de Jose Ingenieros , 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 5 días hábiles de concluida la misma.

Artículo 5°.-NOTIFÍQUESE 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 CASNA
SECCION LEGAL
MUNICIPALIDAD DE TRES DE FEBRERO

RESOLUCION N° 152/23


LORENA CAMPANARI
SUBSECRETARIA LEGAL
TECNICA Y ADMINISTRATIVA
MUNICIPALIDAD DE TRES DE FEBRERO