



Municipalidad de Tres de Febrero

**“2023 - 40 AÑOS DE DEMOCRACIA”**

**Corresponde Expediente Nro.: 4117-35123-2023**

Caseros,

15 SEP 2023

**VISTO :**

Las presentes actuaciones, bajo n° de expediente 4117-35123-2023, iniciadas por la **Sra. Carmen Argentina Torres con DNI n° 14715976**; contra la firma denunciada **TRANSPORTES AUTOMOTORES PLUSMAR S.A. con CUIT n° 30-57733887-2**; en virtud de lo establecido en el Código Civil y Comercial de la Nación, la Ley Nacional n° 24.240 y Ley Provincial n° 13.133 y demás normativa del derecho de consumo aplicable;

**CONSIDERANDO :**

A fojas 2/3 se presenta la consumidora manifestando que compró dos pasajes con destino a San Bernardo y el micro nunca pasó por la terminal de salida.

A fojas 3 amplia que adquirió pasajes para que viaje con su hijo y su pareja a través de la empresa Plusmar S.A. Sostiene que tenían fecha de viaje para el 13/01/2023 a las 00,20 horas, mientras ellos llegaron a las 11,55 horas y el micro nunca pasó.

Comenzaron a realizar llamados telefónicos y no contestaba nadie, se envió mail y no obtuvieron ninguna respuesta. Cuando logran comunicarse le informan que el micro pasó y levantó 11 pasajeros. Concluye manifestando que han estado en el horario acordado y mucho antes y no concurrió el micro.

Que por lo expuesto precedentemente, la pretensión de la denunciante es la devolución del dinero abonado.

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 : pasajes expedidos por Plusmar Nro. 120424954 y pasaje expedido por Plusmar Nro. 120424953, constancia de reclamo a la requerida.

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 "**TORRES CARMEN ARGENTINA C/ TRANSPORTES AUTOMOTORES PLUSMAR S.A.**" labrando actas, las cuales obran a fojas 17 (24/04/2023), y fojas 33 (24/05/2023).-

Que en la audiencia del 24 de mayo de 2023, la requerida alega que el micro contratado pasó por el lugar pactado y subieron 8 personas al mismo, por ello no hay ofrecimiento alguno para realizar.

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

Que a fojas 37/39 se imputa a **TRANSPORTES AUTOMOTORES PLUSMAR S.A.** presunta infracción al **artículos 4, 10 bis y 19 de la Ley Nacional n° 24.240**, y art. 1100 del Código Civil y Comercial de la Nación Argentina, siendo notificada la denunciada a fojas 41 con fecha 30 de junio de 2023 mediante carta expreso de Correo Argentino, CU 958882079.

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.

A fojas 42 se dan por concluidas las diligencias sumariales y se cierra la instancia conciliatoria, encontrándose la presente en condiciones de ser resuelta.

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

Atento el estado de autos, corresponde analizar 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.**

Debido a que la denunciada no le ha otorgado a la denunciante información alguna de las características esenciales del servicio que provee y las condiciones de su comercialización; siendo en este caso requerido el otorgamiento de información referida a las condiciones de contratación y detalle de los casos en los cuales se le realiza la devolución parcial o total del dinero abonado por la consumidora al no realizar el viaje contratado. Con

lo cual queda en evidencia la infracción del artículo 4 de la ley 24.240 y art 1100 del CCyC de la nación

En este punto es menester destacar una vez más 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 o que el servicio fue correctamente prestado, 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 empresaria 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 Lazzari-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.*

En autos la consumidora manifiesta que no han realizado el viaje porque el transporte no pasó por la terminal de salida en el horario pre-establecido, imposibilitando así el viaje abonado.

La empresa si bien desconoce lo antedicho, no adjunta prueba alguna que desvirtúe los dichos de la consumidora, máxime que a fojas 4 y 5, obran los pasajes adquiridos, cada uno por la suma de \$ 7.300,00.

Por lo expuesto, la empresa no ha logrado acreditar que informe debidamente a la consumidora de las políticas de viajes y cancelaciones, **por lo que corresponde tener por acreditada la infracción a los artículo 4 de la ley 24.240 y artículo 1.100 del CCyC.**

Por otro lado, analizando la presunta infracción de la empresa denunciada del artículo 19 de la ley Nacional 24.240. 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, y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos. De modo que, conforme surge de autos la empresa no cumplió con el viaje conforme lo contratado y tampoco procedió a la devolución de lo abonado por el viaje no realizado.

Este hecho si bien fue cuestionado por la empresa, la prueba que esgrimió no logró revertir la circunstancia de que la denunciante no pudo realizar el viaje, porque el transporte no cumplió su servicio. 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.**

Por último, se ha imputado la presunta infracción al artículo 10 bis de la Ley nacional 24.240. Conforme lo detallado precedentemente, se ha infringido el artículo 19 de la

mencionada ley por no cumplir con lo convenido con el pasajero, por ello, corresponde la aplicación del artículo 10 bis de la LDC.

Este artículo establece que en caso del incumplimiento del contrato el consumidor puede optar por 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.

De las constancia de autos, no surge que se le haya brindado ninguna de las opciones de solución al consumidor. Por lo expuesto, **corresponde tener por acreditada la infracción al artículo 10 bis de la ley 24.240.**

Habiéndose acreditado las infracciones detalladas más arriba, es evidente el daño sufrido por la consumidora.

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 de la denunciante, los pasajes obrantes a fojas 4 y 5, que dan cuenta del importe total abonado por el viaje a San Bernardo ascienden a la suma total de \$ 14.600,00. Por ello, la no devolución del importe abonado aún cuando la denunciante no realizó los viajes, constituye un perjuicio económico consecuencia directa del accionar antijurídico de la empresa imputada 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 \$ 14.600,00 ( PESOS CATORCE MIL SEISCIENTOS) deberá actualizarse con tasa activa del Banco Provincia para restantes operaciones desde la fecha del viaje no realizado (13/1.2023) hasta su efectivo pago Dicho valor a la fecha del presente pronunciamiento, asciende a \$ 37.907,21 ( PESOS TREINTA Y SIETE MIL NOVECIENTOS SIETE CON VEINTIUN 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 2/22 y modificatorias.

Por ello,

**EL SECRETARIO DE  
ATENCION AL VECINO  
RESUELVE**

**Artículo 1º.-** Tiénese por verificada la infracción de los artículos 4, 10 bis y 19 de la Ley nacional 24.240 y art. 1100 del Código Civil y Comercial de la Nación Argentina por parte de la empresa **TRANSPORTES AUTOMOTORES PLUSMAR S.A. con CUIT n° : 30-57733887-2**

**Artículo 2º.-** De conformidad con lo establecido por el artículo 47 de la Ley Nacional 24.240 y artículo 73 de la Ley Provincial 13.133 sanciónese a la empresa **TRANSPORTES AUTOMOTORES PLUSMAR S.A. con CUIT n° : 30-57733887-2**, con una multa por el monto equivalente a 1 ( una ) canasta básicas total para el hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC);, la que deberá ser abonada dentro de los diez (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 3°.-** En virtud de lo establecido por el artículo 40 bis de la ley 24240 y de conformidad con las constancias de autos, intímese a la denunciada **TRANSPORTES AUTOMOTORES PLUSMAR S.A. con CUIT n° : 30-57733887-2a** abonar el daño acreditado al consumidor por la suma de \$ 37.907,21 ( PESOS TREINTA Y SIETE MIL NOVECIENTOS SIETE CON VEINTIUN CENTAVOS), la que debera actualizarse con tasa activa para restantes operaciones en pesos hasta su efectivo pago. Dichas sumas deberán ser depositadas en la cuenta que oportunamente denuncie el consumidor, dentro de los diez (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 Partido 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°.-** NOTIFÍQUESE a la parte denunciada en su domicilio, haciéndole saber que en el plazo de diez (10) 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 DE TRES DE FEBRERO

RESOLUCION N°

153/23

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