



Municipalidad de Tres de Febrero

**“2023-40 AÑOS DE DEMOCRACIA”**

**Corresponde Expediente Nro.: 4117-32969-2022**

Caseros,

25 SEP 2023

**VISTO :**

Las presentes actuaciones 4117-32969-2022 iniciadas por la Sra. **Postiglioni Eliana Maria**, titular del Documento Nacional de Identidad 30.595.698 contra **FORMANOVA S.R.L. CUIT 30-70849079-9**, y en virtud de lo establecido en el Código Civil y Comercial de la Nación, Ley Nacional 24.240, y Ley Provincial 13.133 y demás normativa del derecho de consumo aplicado.

**CONSIDERANDO :**

A fojas 4/14 se presenta la consumidora la Sra. **POSTIGLIONI**, manifestando que en fecha 24/03/2023 conforme consta a fojas 9 la solicitud del pedido de 6 sillas a **FORMANOVA S.R.L.** el cual fue facturado en fecha 29/03/2022 conforme consta en la factura nro. 0007-00094913 a fojas 10.

La requirente manifiesta que en 14/09/2023, encontrándose en el período de garantía, de las 6 sillas compradas, 3 presentaron fallas en su estructura, quebrándose las mismas. Las tres sillas con fallas en su estructura atento a la solicitud de cambio, fueron cambiadas por la requerida. Las sillas entregadas a la requirente se encontraban con rayaduras y pintura saltada conforme consta en las fotos presentadas a fojas 34/38.

La requirente manifiesta que realizó varios reclamos a la requerida sin obtener respuesta favorable a su pedido, conforme consta a fojas 30/32.

Que por lo expuesto precedentemente, la pretensión de la requirente es la devolución del dinero abonado atento a las reiteradas fallas en los productos comprados.

Que a fin de acreditar la relación de consumo por lo establecido en el art. 3 de la Ley Nacional Nro. 24.240, se agrega documental consistente en : factura, intercambio de correos electrónicos entre las partes, documental fotografía de los productos objeto del reclamo.

Que en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley nro. 13.133 este Organismo citó a las audiencias de conciliación para los autos “ POSTIGLIONI ELIANA MARIA C/ FORMANOVA S.R.L.” conforme surge de fojas 39 (13/02/2023), fojas 44 (06/03/2023) y a fojas 49 (04/04/2023).

Se deja constancia que a fojas 28 que la cédula de notificación de la audiencia conciliatoria de fecha 13/02/2023 enviada mediante Correo Argentino al domicilio constituido en la factura conforme consta a fojas 20 “FERNANDO FADER 3458 VICTORIA, BUENOS AIRES CP 1644”, no fue entregada atento a que la requerida se mudo del domicilio.

A fojas 19 se deja constancia del domicilio constituido ante la AFIP SIENDO este “Avénida Centenario 2129 Piso 1 Depto. A Béccar Buenos Aires. “

Conforme consta a fojas 39, se fija nueva fecha de audiencia para el día 6/03/2023, la notificación de la misma se encuentra agregado a fojas 42 el aviso de retorno de la Carta Expreso de Correo Argentino, cuyo número es CU 837151725, dirigido a FORMANOVA S.R.L. al domicilio sito en la calle Avénida Centenario 2129 piso 1 Depto. A Béccar, Buenos Aires, la misma fue devuelta informando que se encuentra debidamente notificada.

Conforme consta a fojas 44 se fija nueva fecha de audiencia para el día 04/04/2023 la notificación de la misma, se encuentra agregada a fojas 48 el aviso de retorno

de la Carta Expreso de Correo Argentino, cuyo número es CU 837151725, dirigido a FORMANOVA S.R.L. al domicilio sito en la calle Avénida Centenario 2129 Piso 1 Depto. A Béccar, Buenos Aires, cp 1643. La misma fue devuelta informando que se encuentra debidamente notificada.

Atento la imposibilidad de arribar a un acuerdo, se cierra la instancia de audiencias conciliatorias con fecha 4 de Abril de 2023 conforme surge de fojas 51.

A fojas 54/57 se imputa a FORMANOVA S.R.L. presunta infracción del artículo 4, 10 bis, 11, 12, y 23 de la ley nacional 24.240 y artículo 1100 del CCyCN, y artículo 48 de la Ley Provincial 13.133.

Dicha imputación se notifica a la requerida mediante Carta Expreso de Correo Argentino cuyo número CU 076423888 obrante a fojas 59 en Avénida 2129 Piso 1ro. Depto. A de Béccar, siendo debidamente notificada con fecha 31 de mayo de 2023.

Conforme lo dispuesto por el artículo 51 la Ley 13.133, la imputada tiene el plazo de 5 días hábiles, para presentar descargo y ofrecer la prueba que hace a su derecho, siendo este plazo improrrogable.

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.

A fojas 61 se dan por concluidas las diligencias sumariales y se cierra la instancia conciliatoria, encontrándose la presente en condiciones de ser resueltas.

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, 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.*

*"...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.*

Analizando la presunta infracción la ley 24.240, hay que considerar la misma a la luz del artículo 53 de la L.D.C.

La denunciada se encuentra en superioridad técnica, y profesional y debe cubrir la garantía de las sillas adquiridas por la reclamante, que se encuentran en mal estado, si bien lo hizo, con tres al reemplazarlas, no lo hizo con las restantes y las que ofreció para el cambio se encontraban despintadas y mal estado.

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.**

La consumidora inicia las presentes actuaciones pretendiendo la devolución de lo abonado por la adquisición de las seis sillas, y la empresa denunciada no le brindó la información clara y adecuada respecto al procedimiento de devolución de los montos abonados.

La requerida tampoco se ha presentado en autos a brindar la información requerida por la consumidora, ni ha dado respuesta a la imputación oportunamente librada y notificada.

Es decir que la empresa denunciada, no brindó la información adecuada a la consumidora en ninguna instancia del proceso desde el inicio del reclamo hasta la actualidad.

Respecto a este reclamo, la empresa no presentó descargo alguno, ni ofrece medio probatorio para acreditar el cumplimiento de su deber de informar correctamente a la consumidora. **Por ello, se encuentra acreditada en autos la infracción al artículo 4 de la**

**LDC art 1.100 Código Civil y Comercial de la Nación Argentina por FORMANOVA S.R.L.**

En este sentido la ley 24.240 establece que “ **ARTÍCULO 11.** — Garantías. Cuando 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. La garantía legal tendrá vigencia por TRES (3) meses cuando se trate de bienes muebles usados y por SEIS (6) meses en los demás casos a partir de la entrega, pudiendo las partes convenir un plazo mayor. En caso de que la cosa deba trasladarse a fábrica o taller habilitado el transporte será realizado por el responsable de la garantía, y serán a su cargo los gastos de flete y seguros y cualquier otro que deba realizarse para la ejecución del mismo”, en su **ARTÍCULO 12** sostiene que .- “ Los fabricantes, importadores y vendedores de las cosas mencionadas en el artículo anterior, deben asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos“.

Conforme se detalla anteriormente, en las relaciones de consumo se aplica la carga dinámica de la prueba, es decir pesa sobre la denunciada un requerimiento de esfuerzo diferenciado que ayude a la solución del conflicto.

En el presente caso la ley establece la obligación de brindar una garantía y servicio técnico adecuado. Corresponde a la empresa acreditar en las presentes actuaciones que dicha obligación legal no le es aplicable por existir una causal de exclusión de la misma.

Es decir que quien sostiene que se le aplica una causal de eximición de responsabilidad es quien debe acreditar la misma. Sumado ello, independientemente de la carga que establece el artículo 53 de la Ley 24.240, resulta evidente el interés de la empresa denunciada en demostrar que la falla es responsabilidad del consumidor y que por ello no corresponde aplicar la garantía legal.

De las constancias de autos, surge claramente que el producto adquirido por la consumidora presentó defectos luego de ser utilizado por algunos meses.

Respecto del servicio Técnico ( Artículo 12 Ley 24.240) la doctrina especializada dice “ El servicio Técnico, entonces debe ser el que necesite la cosa para que funcione en las mismas condiciones en que lo hacía cuando era nueva, o cuando fue adquirida con la salvedad del desgaste propio de cada bien a través del tiempo”. Fernando Sagarna, en Picasso Vázquez Ferreyra..Pág. 185).-

El consumidor adquiere bienes para su disfrute y paga por ello un precio con la expectativa razonable de utilizar el bien, por consiguiente tiene derecho a exigir que el bien no presente fallas a poco tiempo de haberlo retirado del establecimiento comercial, ni que esos defectos subsistan en el tiempo y que el servicio técnico obtenga un resultado completamente satisfactorio.-

Con lo que respecta a garantías y reparaciones, LORENZETTI ha señalado “ El objeto de la garantías se refiere a defectos o vicios de cualquier índole, aunque hayan sido ostensibles o manifiestos al tiempo del contrato, que afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado, o su correcto funcionamiento...a) Comprende a los vicios ocultos (de los que responde el vendedor en general) y también los ostensibles o manifiestos; b) Comprende los vicios que hacen a la cosa impropia para su destino y también toda diferencia entre lo prometido y lo entregado”. ( Ricardo L. Lorenzetti. Consumidores.Ed. Rubinzal Culzoni, año 2009, página 348 y 349.-

También la jurisprudencia ha sostenido con acierto que “ Se incurre en la infracción del artículo 12 de la Ley 24.240, cuando el servicio técnico prestado resultó inadecuado e insuficiente puesto que hasta la fecha persisten aún defectos y falencias”. CNFed. Contencioso administrativo, Sala III del 11/09/1999. Fallo citado en Horacio L.

Por su parte el art 23 de la ley 24240 establece :” Deficiencias en la Prestación del Servicio. Salvo previsión expresa y por escrito en contrario, si dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que concluyó el servicio se evidenciaren deficiencias o defectos

en el trabajo realizado, el prestador del servicio estará obligado a corregir todas las deficiencias o defectos o a reformar o a reemplazar los materiales y productos utilizados sin costo adicional de ningún tipo para el consumidor.”

Conforme las constancias de autos, la consumidora manifiesta que la denunciada cambió las sillas que estaban quebradas y las sillas que le devolvieran estaban todas lastimadas y con la pintura saltada. Sostiene que no se le respondieron más los mensajes.

Esta situación descrita es claramente y sin necesidad de mayor explicación una prestación de servicio defectuosa, dado que el cambio de las sillas por otras en mal estado no fue satisfactorio.

En concordancia con lo fundamentado anteriormente, la denunciada no desconoció estos hechos ni intentó desvirtuarlos, por los que ***debe tenerse por verificada la infracción al artículo 23 de la ley 24.240.***

En suma podemos decir que el proveedor está legalmente obligado a respetar el principio de identidad entre la cosa ofrecida y la cosa efectivamente entregada o en su defecto a repararla hasta que esa identidad sea alcanzada. Al no lograrse ese resultado porque la denunciante insiste en que las sillas entregadas a cambio de las sillas en mal estado, también se encuentran mal reparadas, cabe entonces a solicitud del consumidor sustituirle la cosa por otra nueva o restituirle el dinero que se pagó por ella.

No habiendo brindado un servicio técnico adecuado, ni la garantía y no habiendo acreditado causal de exclusión alguna, corresponde tener por acreditado la infracción a los arts 11,12 y 23 de la ley 24.240.

A continuación corresponde considerar la presunta infracción del artículo 10 bis de la ley Nacional 24.240.

En este sentido, 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.

La consumidora manifiesta que lo adquirido a la denunciada no tiene la calidad prometida, la sillas originales se tuvieron que cambiar por otras que también resultaron en mal estado con la pintura saltada.

Sin perjuicio de lo expuesto, la denunciada intercambio las sillas dañadas y la entrega de otras sillas también en mal estado y con la pintura saltada, surge claro que la denunciante no estuvo conforme con los productos y la denunciada trató de solucionar los reclamos, pero sin lograrlo.

Por ello, la consumidora deja claro su postura, quiere la devolución del dinero, previa rescisión del contrato..

El artículo 10 bis de la L.D.C. 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.

Conforme lo detallado precedentemente se observa que se ha cumplido con la entrega de las sillas nuevas, que reemplazan las originales, pero como las nuevas sillas se encuentran en mal estado, corresponde la devolución de lo abonado en virtud del artículo 10 bis de la L.D.C.

Habiéndose acreditado la infracción detallada 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 autos queda de manifiesto que el denunciado no cumplió con las expectativas de la consumidora. Ello conllevó que a la consumidora no estuviera conforme con sus sillas y por ello resultó en un daño directo derivado del cumplimiento defectuoso.

Por ello, considerando el tiempo, y las molestias ocasionadas a la clienta corresponde la devolución de la sumas abonadas. Por ello, es razonable la devolución de la suma abonada de \$ 94.141,00 (PESOS NOVENTA Y CUATRO MIL CIENTO CUARENTA Y UNO) por las 6 sillas adquiridas.(fs 10)

Dichas sumas deberán actualizarse con la tasa activa para restantes operaciones en pesos del Banco Provincia de Buenos Aires desde la fecha de compra (29/3/22) hasta la fecha del efectivo pago. A la fecha de este pronunciamiento, el daño asciende a la suma de **\$244597,19 ( PESOS DOSCIENTOS CUARENTA Y CUATRO MIL QUINIENTOS NOVENTA Y SIETE CON DIECINUEVE CENTAVOS)**

Atento el estado de autos y siendo que la presente denuncia tiene como base un reclamo por daños generados por un contrato incumplido, 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 y modificatorias

Por ello,

**EL SECRETARIO  
DE ATENCION AL VECINO  
RESUELVE**

**Artículo 1°.-** Tiénese por verificada la infracción del artículo 4,10 bis, 11, 12 y 23 de la Ley Nacional 24.240 y art 1100 CCyC por parte de la denunciada **FORMANOVA S.R.L. CUIT 30-70849079-9.**

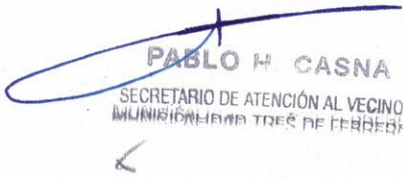
**Artículo 2°.-** De conformidad con lo establecido por los artículo 47 de la Ley Nacional 24.240 y artículo 73 de la Ley Provincial 13.133 sanciónese a la denunciada **FORMANOVA S.R.L. CUIT 30-70849079-9**, con una multa con una multa por el monto equivalente a 1 (una ) canasta básicas total para el 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 24.240 y de conformidad con las constancias de autos, intímese a la denunciada **FORMANOVA S.R.L. CUIT 30-70849079-9**, a abonar el daño acreditado a la consumidora por la suma de **\$244597,19 ( PESOS DOSCIENTOS CUARENTA Y CUATRO MIL QUINIENTOS NOVENTA Y SIETE CON DIECINUEVE CENTAVOS)**, la que debere actualizarse con tasa activa para restantes operaciones en pesos del Banco de la Provincia de Buenos Aires,

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 diez (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 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 ATENCIÓN AL VECINO  
MUNICIPALIDAD DE TRES DE FEBRERO

RESOLUCION N° 160/23

  
FRANCO F. MARTIN  
DIRECTOR DE DOCUMENTACIÓN  
Y REGISTRO  
MUNICIPALIDAD DE TRES DE FEBRERO