

Municipalidad de Tres de Febrero

“2023- 40 AÑOS DE DEMOCRACIA”

Corresponde Expediente Nro.: 4117-34407-2023

Caseros,

20 OCT 2023

VISTO :

Las presentes actuaciones 4117-34407-2023 iniciadas por la Sra. **GALLARDO IRMA MYRIAM**, Titular de Documento Nacional de Identidad Nro. 16395393 contra **REINO CERAMICOS S.A. CUIT 30-71619637-9**, y 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.

CONSIDERANDO :

A fojas 2/3 se presenta la consumidora manifestando que compró cerámicas en tres oportunidades y en la segunda vinieron con fallas. Hace el reclamo y no le dan una solución, además no le dan facturación.

Agrega con relación al producto adquirido lo siguiente : “Que ha realizado tres compras diferentes en el mismo comercio que necesitaba para su casa”.

Que en la primera no tuvo mayores problemas solamente la emisión de la factura que corresponde. Al solicitarla le han dicho que se manejan de esa forma con una nota de pedido (como comprobante de pago).

El consumidor también relata que en la segunda compra cuando vuelve con la mercadería para ser usada por los albañiles se encuentra con faltante de cerámicas. Con

Corresponde Expediente Nro.: 4117-34407-2023

El consumidor también relata que en la segunda compra cuando vuelve con la mercadería para ser usada por los albañiles se encuentra con faltante de cerámicas. Con motivo de ello realizó el reclamo el 28 de noviembre de 2022, posteriormente la denunciante se habría comunicado con la consumidora, manifestando que lo resolvieron y al día de hoy aún no obtiene número de reclamo, porque debía esperar su llamado.

En la tercera compra, el consumidor expresa que el producto vino con fallas y nunca se ha podido comunicar telefónicamente para realizar el reclamo.

Aclara que al tener la primera compra sin complicaciones y necesitar más cantidad de cerámicas no tenía otra opción de volver a comprar en el mismo local y para no tener mayores problemas.

El reclamo es primero por faltante de cerámicas, la falla que tenían algunas de las cerámicas, la mala predisposición de solucionar el problema que ellos le ocasionaron y la facturación por el total entre ambas de \$ 73.155,37.

Que por lo expuesto precedentemente, la pretensión del denunciante es el cambio del producto fallado y entrega de factura por las compras realizadas.

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 : Nota de pedido de fecha 28 de Noviembre de 2022, por la suma de pesos veintisiete mil novecientos setenta y nueve con cuarenta centavos (\$27.979,40), expedida por Reino Cerámicos S.A., Nota de pedido de fecha 1 de diciembre de 2022 por la suma de pesos ocho mil noventa y seis con cuarenta y cuatro centavos (\$ 8.096,44), expedida por Reino Cerámicos S.A., Nota de pedido de fecha 21 de noviembre de 2022, por la suma de pesos treinta y siete mil setenta y nueve con cincuenta y tres (\$ 37.079,53) expedida por Reino Cerámicos S.A.

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 **“GALLARDO IRMA**

MYRIAM C/ REINO CERAMICOS S.A.” conforme surge de fojas 11 (15-03.2023) y fojas 19 (31-03-2023).

Debido a la imposibilidad de llegar a un acuerdo en las presentes actuaciones, se cierra la instancia conciliatoria (fojas 20) y pasan a resolver.

A fojas 22/24 se imputa a la requerida la presunta infracción de los artículos 4, 10 bis, 11, 12 de la Ley 24.240 y artículo 1.100 del Código Civil y Comercial de la Nación Argentina, la cual fuera notificada a la empresa denunciada con fecha 7 de junio de 2023 (fojas 26 vta.) y debido al planteo de que la notificación se realizó sin el acompañamiento de las copias del reclamo se notificó nuevamente a REINO CERAMICOS S.A. a fojas 37 con fecha 22 de agosto de 2023.

A fojas 30/34 se presenta REINO CERAMICOS S.A. adjuntando facturas correspondientes a las compras realizadas por la propia denunciante todas de fecha 21 de junio de 2023, conforme el siguiente detalle : factura R3 00007-00008390 por la suma de \$ 8.096,44; factura R1 00001-00008141 por la suma de \$ 37.079,53; factura R3 00007-00008392 por la suma de \$ 27.979,40.

Conforme lo dispuesto por el artículo 51 la Ley 13.133, la imputada tiene el plazo de 5 días hábiles, para presentar su 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, pierda la facultad procesal para ejercerlo.

Siendo así, la denunciada no presentó descargo ni ofrecimiento de prueba alguna contra la resolución de fojas 22/24, dándose por concluidas las diligencias sumariales, encontrándose la presente en condiciones de ser resueltas (fojas 38).

Con posterioridad a dicho cierre la empresa ha remitido correos electrónicos, que no poseen firma ni acreditan personería, por lo que no pueden ser tenidos en cuenta a los fines de resolver las presentes actuaciones.

Antes de comenzar el análisis propiamente dicho de las presuntas infracciones 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.

Dicho de otra manera al consumidor le bastaría probar que, hubo un daño en su persona o patrimonio, siendo el proveedor quien deberá demostrar que no había vicio en el bien o servicio brindado o, por supuesto, culpa de la víctima o de un tercero por quien no debe responder (es decir, demostrar causa ajena).

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 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 cons. 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 esta consideración respecto a la aplicación de la teoría de las cargas probatorias dinámicas aplicables a las relaciones de consumo y sus consecuencias, corresponde analizar el fondo del asunto.

El primer artículo afectado es el artículo 11 de la ley 24.240, que establece **"ARTICULO 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 las presentes actuaciones conforme los dichos del consumidor, las cerámicas adquiridas presentaban fallas dentro del plazo de garantía correspondiente y sin embargo la denunciada no se hizo cargo para solucionar el problema. En el expediente, la denunciada no se presentó en las audiencias y tampoco realizó su descargo en tiempo y forma ni ofreció ninguna solución a la denunciante . Consecuentemente quedó configurada la infracción al artículo 11 de la ley 24.240.

De modo que considerando lo expuesto, queda evidenciado que se demostró que la empresa denunciada REINO CERAMICOS S.A. no posee un servicio técnico adecuado, Y como consecuencia de ello, tampoco ha logrado demostrar el cumplimiento de dicho dispositivo al no brindar la garantía adecuada, por ello se demuestra **la infracción al artículo 12 de la ley Nro. 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 este dispositivo legal por no cumplir con la denunciante, ya que no se le permite el cambio de la mercadería o producto adquirido, en nuestro caso las cerámicas o la devolución de lo abonado, por ello, corresponde la aplicación del art 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.**

El Código Civil y Comercial establece en su ARTICULO 1100.- “Información. 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” y el artículo 4 de la ley 24.240 sostiene “**ARTICULO 4º** — Información. 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 soporte físico, con claridad necesaria que permita su comprensión. Sólo se podrá suplantar la comunicación en soporte físico si el consumidor o usuario optase de forma expresa por utilizar cualquier otro medio alternativo de comunicación que el proveedor ponga a disposición”.

Atento los pedidos de la denunciante que solicitó la entrega de las facturas por las tres compras realizadas a la empresa denunciada y que pidió el cambio por las cerámicas adquiridas que se encontraban con fallas ante la empresa denunciada, quien no habría dado respuesta eficaz. Por ello, siendo que conforme la denuncia la empresa no brindó información, cierta, clara y detallada relacionada con la operatoria descripta lo cual **estaría afectado el deber de información, previsto en el artículo 4 de la Ley 24.240, 1.100 Código Civil y Comercial de la Nación Argentina y Artículo 42 de la Constitución Nacional.**

Como consecuencia de ello, **corresponde tener por acreditadas las infracciones a los artículos 4, 10 bis, 11 y 12 de la ley 24.240 y artículo 1.100 del Código Civil y Comercial de la Nación.**

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 consumidora abonó por las cerámicas falladas la suma de \$ 3.706,44 (pesos tres mil setecientos seis con cuarenta y cuatro centavos), cuando realizó la tercera compra a la empresa denunciada (ver nota pedido 00007-00017703 en fecha 1 de diciembre de 2022). Esto surge de la documental obrante a fojas 6.

Atento que la denunciada no restituyó a la consumidora lo abonado por las cerámicas falladas y al no hacerlo, ello configura un daño directo al patrimonio del mismo. Por ello, el daño directo sufrido por el consumidor es de \$ 3.706,44 (pesos tres mil setecientos seis con cuarenta y cuatro centavos)

Dicha suma deberán actualizarse con la tasa activa para restantes operaciones en pesos del Banco Provincia de Buenos Aires desde la fecha de compra (01.12.2022) hasta la fecha de efectivo pago. A la fecha de este pronunciamiento, el daño asciende a la suma de **\$ 7.990,71 (PESOS SIETE MIL NOVECIENTOS NOVENTA CON SETENTA Y UN CENTAVOS)**

Atento el estado de autos y siendo que la presente denuncia tiene como base un incumplimiento contractual y garantía de un producto, la misma se encuentra comprendida dentro de lo establecido por el artículo 42 de la Constitución Nacional, arts 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, artículo 47, 48, 79, 80, 81 y concordantes y Decreto Municipal 3/2022

Por ello,

**EL SECRETARIO DE
ATENCION AL VECINO
RESUELVE**

Artículo. 1º.- Tiénese por verificada la infracción de los artículos 4, 10 bis, 11 y 12 de la Ley nacional 24.240 y artículo 1.100 del Código Civil y Comercial de la Nación por parte de **REINO CERAMICOS S.A. CUIT 30-71619637-9.**

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 sancionese a **REINO CERAMICOS S.A. CUIT 30-71619637-9** con una multa por el monto equivalente a 0,5 (cero, cinco) 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 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 4º. 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 **REINO CERAMICOS S.A. CUIT 30-71619637-9** a abonar el daño acreditado al consumidor por la suma de **\$\$ 7.990,71 (PESOS SIETE MIL NOVECIENTOS NOVENTA CON SETENTA Y UN CENTAVOS)** la que debera 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 5.- Publíquese la parte dispositiva de las presente por un día en el Diario TRES DE FEBRERO en la calle SABATTINI 4693, de CASEROS, 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 6°.-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 nuestra Oficina sita 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 TRES DE FEBRERO

RESOLUCION N°

189/23


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