

Municipalidad de Tres de Febrero

“2023-40 AÑOS DE DEMOCRACIA”

Corresponde Expediente Nro.: 4117-37804-2023

Caseros,

26 OCT 2023

VISTO :

Las presentes actuaciones 4117-37804-2023, iniciadas por la Sra. **DJUBELIAN MARIA JIMENA**, titular del Documento Nacional de Identidad Nro.29941961 contra **“DEBLUC S.R.L.” cuit Nro. 30-71550342-1**; 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 :

Que a fojas 2 se presenta la consumidora manifestando que compró un colchón y a la semana de uso se empezó a deformar, lo reclamó en dos oportunidades a la garantía y no le solucionan el problema.

Que a fojas 3 agrega que adquirió un colchón el día 27/9/2022 a la empresa informada, local colchón city. En fecha 21/2/2023 reclamé a la empresa 2 veces, ya que el colchón a la semana de uso se empezó a deformar y a salirse los resortes. Incluso llegó a lastimar a la consumidora, y a su pareja embarazada. Es una persona hiper vulnerable conforme resolución 139/2020 ya que adquirió un colchón para usarlo con su mujer embarazada y ahora con su hijo recién nacido.

Corresponde Expediente Nro.: 4117-37804-2023

Expresa que al día de la fecha llevan haciendo varios reclamos por mail, porque el colchón se deformó, se salieron los botones y se le hizo un agujero por un resorte que salió para afuera rompiendo la tela, pero la empresa no le dio una solución que cortar el resorte y/o que la consumidora lleve el colchón por sus propios medios y a su propio costo, solo para cortar el resorte y hacer una puntadita (conforme su personal) lo cual no podría hacer porque no cuenta con los medios económicos y además no tiene donde dormir con un niño recién nacido.

Que por lo expuesto precedentemente, la pretensión de la denunciante es el cambio del producto.

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 : Constancia de reclamos, fotografías del producto; factura de fecha 27/9/2022 por la suma de pesos sesenta y un mil setecientos diez (\$61.710,00) expedida por DEBULC S.R.L..

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 "**DJUBELIAN MARIA JIMENA C/ DEBLUC S.R.L.**" labrando acta, la cual obra a fojas 8 (22.06.2023), fojas 37 (03.08.2023).

Respecto al denunciado DEBLUC S.R.L., el mismo no se presentó a ninguna audiencia, pese a encontrarse debidamente notificado. Tampoco justificó sus reiteradas incomparecencias en autos.

A fojas 40 obra la constancia de recepción de la notificación de la audiencia de fecha 3/07/2023. El mencionado denunciado no compareció a la misma, conforme surge de fojas 37

y no justificó su incomparecencia, por lo que habría incurrido en la presunta infracción del artículo 47/48 de la Ley Provincial 13.133.

Ante la imposibilidad de llegar a un acuerdo en las presentes actuaciones, se cierra la instancia de audiencias conciliatorias a fojas 39.

A fojas 41/43 se le imputa a la accionada la presunta infracción de los artículos 10 bis, 11 y 14 de la Ley Nacional 24.240, y artículo 47/48 de la Ley 13.133, lo que se le notifica con fecha 27 de septiembre de 2023, conforme surge de fojas 45.

A fojas 53/54 la empresa denunciada presenta su descargo, manifestando que no existe ningún incumplimiento por su parte a la ley de Defensa al consumidor, en efecto plantea que no existe incumplimiento a sus obligaciones para con la denunciante. A continuación hace un desarrollo de los hechos antecedentes del caso.

Sostiene que resulta cierto que la consumidora adquirió en fecha 27-09-2022 un colchón gama baja, pero respecto del resto de sus dichos no le asiste razón. Explica que el primer reclamo lo realizó vía mail al servicio de Post-Venta, a los cuatro meses de haber comprado el colchón, cuando sostiene que desde la primera semana comenzó a deformarse. Si bien acompaña fotografías del estado del colchón, de las mismas no surge claramente lo que expone la consumidora. De dichas fotos no surge que el colchón se encontrara con sobrantes, resortes salidos y descocido en partes. Detalla que se le respondieron los reclamos y adjunta copia del intercambio de correos electrónicos mantenidos con la Sra. DJUBELIAN. Del intercambio de mails, se desprende que se le expuso como operaba la garantía y que ello implicaba un traslado del colchón a fábrica para su arreglo y ello no fue aceptado por la denunciante, porque no tenía donde dormir. La misma exigía solo el cambio del producto pero no su arreglo. De modo que no existió ninguna negativa de parte de la empresa con referencia a negar la reparación del colchón o incumplimiento, como pretende.

Corresponde Expediente Nro.: 4117-37804-2023

Con relación a la presunta infracción del artículo 10 bis de la ley 24.240 la denunciada no detecta incumplimiento alguno por su parte ya que sostiene que no corresponde el cambio del producto cuando por su estado, fecha de compra, tiempo de uso, es imposible que el colchón tenga las condiciones que expone la denunciante, máxime que de las fotografías no surge lo que denuncia la cliente. Consecuentemente, exigir el cambio del producto porque no acepta la reparación en fábrica, no tiene fundamento y por ello la denunciada pide que la imputación quede sin efecto.

Respecto de la imputación del artículo 11 de la ley 24.240, pide que se la exima también por la propia negativa de la denunciante de aceptar el retiro de la unidad para su reparación por la garantía de fábrica.

Por último, la infracción del artículo 14 de la misma norma, plantea que debe desestimarse porque sostiene que el certificado de garantía se encuentra disponible para todos los consumidores en la página WEB OFICIAL de la compañía.

Adjunta prueba documental: certificado de garantía, fotografías del producto objeto del reclamo, factura de compra de fecha 27.09.2022 e intercambio de mails entre denunciante y empresa denunciada.

A fojas 79 con fecha 4 de octubre de 2023 se da por cerrada la instancia conciliatoria y por concluidas las diligencias sumariales quedando las presentes en condiciones de ser resueltas.

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 Lázzari-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 las presentes actuaciones, la empresa al presentar su descargo realiza manifestaciones, contradiciendo lo manifestado por el consumidor, pero no adjunta prueba alguna para desvirtuar sus dichos.

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

Del análisis de las constancias del expediente se observa que se concreta la infracción al **artículo 10 bis de la Ley Nacional n° 24.240** por el mero incumplimiento de la denunciada, ya que requerido por la denunciante el servicio técnico a su domicilio, éste no concurrió desde que sostienen que no posee dicho servicio. Tampoco cumplió con el cambio de unidad con motivo de las fallas advertidas por la consumidora. A pesar de lo expuesto, tampoco el denunciado realizó la devolución del dinero abonado. De modo que, habiendo un incumplimiento de la obligación denunciada sin opción de solución para la consumidora, **se configura la infracción al artículo 10 bis de la ley Nacional 24.240.**

Por otra parte, queda sin efecto la infracción al *artículo 47/48 de la ley 13.133* dado que la denunciada compareció a la audiencia de fojas 37.-

En este sentido el artículo 11 de la ley de defensa del consumidor complementa “ 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.”

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, Página 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, viéndose obligada a llamar en forma constante al servicio técnico sin obtener 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 ostensible 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 2.009, 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. Berstein -Derecho Procesal del Consumidor. Ed. La LEY Año 2005, pag. 91).-

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 reparar hasta que esa identidad sea alcanzada. Al no lograrse ese resultado debe

entonces a solicitud del consumidor sustituir la cosa por otra nueva o restituirle el dinero que se pagó por ella.

En el caso de autos el servicio técnico no le brinda una solución al denunciante antes de realizar el presente reclamo, sino que habiendo ofrecido una revisión del colchón, nunca se reparó, ni se acreditó causal de exclusión de la garantía. Ello a pesar de tratarse de un colchón adquirido nuevo, que a cuatro meses de adquirido comenzó con serios problemas. Es decir, no se lo reparó y tampoco se cambió la unidad, sostener que el colchón no era usado conforme las instrucciones de uso, cede porque el colchón a los pocos días de su compra ya se advirtieron los resortes salidos que rompieron la tela, el sobrante de material y deformidad del mismo. Sobre esto la insistencia de que el colchón se encontraba dentro de los parámetros normales y que no presentaba defecto de fabricación alguno, simplemente alega que no se rotó, no se sostiene seriamente.

Por ello, la denunciada no ha logrado acreditar la existencia de una causal de exclusión de garantía, **quedando de esta manera configurada una infracción al artículo 11 de la ley 24.240.**

Por otro lado el artículo 14 de la ley 24.240 establece las condiciones que debe cumplir el certificado de garantía, que contendrá como mínimo: **A** - La identificación del vendedor, fabricante, importador o distribuidor; **B** - La identificación de la cosa con las especificaciones técnicas necesarias para su correcta individualización; **C** - Las condiciones de uso, instalación y mantenimiento necesarias para su funcionamiento; **D** - Las condiciones de validez de la garantía y su plazo de extensión; **E** - Las condiciones de reparación de la cosa con especificación del lugar donde se hará efectiva. Asimismo, cualquier cláusula cuya redacción o interpretación contrarién las normas del presente artículo es nula y se tendrá por no escrita. Conforme las constancias de autos dicho certificado no se le entregó al consumidor, a pesar de los esfuerzos de sostener que los certificados están a disposición en la red, **por lo que se incumplió el mencionado artículo 14 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 reparado el colchón adquirido por la denunciante y tampoco procedió al cambio del mismo, ante la pretensión de la parte denunciante no ha devuelto el monto abonado por esta, que asciende a la suma de \$ 61710,00 (PESOS SESENTA Y UN MIL SETECIENTOS DIEZ), conforme factura obrante a fojas 15, de fecha 27.09.2022, lo que no fue cuestionado por la empresa.

Por ello, el daño directo sufrido por el consumidor es de \$ 61.710,00 (PESOS SESENTA Y UN MIL SETECIENTOS DIEZ) el que deberá actualizarse a la tasa activa para restantes operaciones del Banco Provincia de Buenos Aires desde la fecha de compra (27.09.2022) hasta la fecha del efectivo pago . Por ello, el daño directo sufrido por el consumidor a la fecha de este pronunciamiento es de **\$146.008,54 (PESOS CIENTO CUARENTA Y SEIS MIL OCHO CON CINCUENTA Y CUATRO CENTAVOS)**

Atento el estado de autos y siendo que la presente denuncia tiene como base un reclamo por una compra de un producto defectuoso y cuya garantía se incumplió, 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.

Por ello;

**EL SECRETARIO
DE ATENCION AL VECINO
RESUELVE**


Artículo 1º.- Tener por verificada la infracción de los artículos 10 bis, 11, y 14 de la Ley nacional 24.240, por parte de **“DEBLUC S.R.L.” cuit Nro.30-71550342-1**

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 sancionar a la empresa **“DEBLUC S.R.L.” cuit Nro. 30-71550342-1** con una multa por el monto equivalente a 1 (una) canasta básica 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 3º.- En virtud de lo establecido por el artículo 40 bis de la ley 24.240 y de conformidad con las constancias de autos, intimar a la denunciada **“DEBLUC S.R.L.” cuit Nro. 30-71550342-1** a abonar el daño acreditado a la consumidora por la suma de **\$146.008,54 (PESOS CIENTO CUARENTA Y SEIS MIL OCHO CON CINCUENTA Y CUATRO 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 4.- Publicar la parte dispositiva de las presente por un día en el Diario 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°.-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 Juan Bautista 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 M. CASNA
SECRETARIO DE ATENCIÓN AL VECINO
MUNICIPALIDAD DE TRES DE FEBRERO

RESOLUCION N°

201/23


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