



Lanús, 28 MAR 2019.

RESOLUCIÓN N° 0230 .....

VISTO:

La CONSTITUCIÓN NACIONAL, la CONSTITUCIÓN DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES, la Ley N° 24.240, la Ley N° 13.133 de la Provincia de Buenos Aires, la Ordenanza N° 10.318, el Decreto N° 2393, de fecha 24 de noviembre de 2009, el Expediente N°4060-4645-R-2017, y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con la denuncia realizada el día 8 de septiembre de 2017, por la Sra. RODRIGUEZ, Lujan Zulma, DNI 20.312.063, en adelante la reclamante, contra la firma TAURO GAS S.R.L., CUIT N° 30-71160327-8, con domicilio denunciado en la calle Gral. Rodríguez N° 241 de la localidad de Monte Grande, provincia de Buenos Aires, en adelante la reclamada.

Que según surge de copia de carta documento obrante a fs. 2 del presente, la reclamante manifiesta que contrató con la reclamada la realización de instalación de gas natural para luego ser aprobada por Metrogas, a fin de obtener el medidor.

Que Metrogas no autorizó la colocación del medidor dado que la instalación realizada no se encontraba de acuerdo a los requerimientos de la



prestadora, por lo que la reclamante decide intimar mediante CD N° 86109472 3, la corrección de lo hecho a fin de poder obtener el servicio pretendido.

Que la Dirección de Defensa del Usuario y del Consumidor resolvió hacer lugar al reclamo por encuadrarse prima facie en los preceptos establecidos en la Ley Nacional N° 24.240 y en la Ley Provincial N° 13.133; formándose expediente en el Departamento de Mesa General de Entradas y Archivos.

Que en cumplimiento de lo previsto en el art. 46 de la Ley Provincial N° 13.133 el Departamento de Atención al Público fija las audiencias previstas.

Que la reclamada no se presentó a dos actos conciliatorios debidamente notificados, incurriendo de este modo en infracción formal por ausencia injustificada.

Que la Dirección de Defensa del Usuario y Consumidor no puede emitir opinión respecto de los hechos relatados por la parte reclamante, no obstante de la evaluación de las actuaciones a la vista se observa que TAURO GAS S.A. habría incurrido en infracciones a la normativa vigente en la materia.

Que de acuerdo a lo establecido en el art. 45 de la Ley Nacional N° 24.240 y 47 de la Ley Provincial N° 13.133 la Dirección interviniente procede a labrar acta de imputación obrante a fs. 35/37, por infracción a los siguientes artículos:





- ARTICULO 8º bis Ley Nacional N° 24.240: Trato digno.

Prácticas abusivas. "Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. No podrán ejercer sobre los consumidores extranjeros diferenciación alguna sobre precios, calidades técnicas o comerciales o cualquier otro aspecto relevante sobre los bienes y servicios que comercialice. Cualquier excepción a lo señalado deberá ser autorizada por la autoridad de aplicación en razones de interés general debidamente fundadas. En los reclamos extrajudiciales de deudas, deberán abstenerse de utilizar cualquier medio que le otorgue la apariencia de reclamo judicial. Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el artículo 52 bis de la presente norma, sin perjuicio de otros resarcimientos que correspondieren al consumidor, siendo ambas penalidades extensivas solidariamente a quien actuare en nombre del proveedor." (*Artículo incorporado por art. 6º de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008*)

"Cuando hablamos de trato digno nos referimos al derecho "Que tiene todos hombre a ser considerado como un fin en sí mismo" o también como "el derecho que tiene todo hombre a ser respetado como tal, es decir como ser humano con todos los atributos de su humanidad".

El art. 42 de la Carta Magna al utilizar la expresión "trato equitativo y digno", se refiere a un aspecto social o externo, es decir al honor y el respeto que se le debe a la persona. La dignidad es un principio elemental y de carácter supraestatal. Santos Briz sostiene que "el derecho a la contratación, como el derecho privado en





general, se basa en la dignidad y en la libertad de desenvolvimiento de la personalidad del individuo, lo cual no puede darse sin el reconocimiento de los derechos y libertades fundamentales.”

Es indudable que la ley 24.240 no incluye todas las posibilidades de protección a los consumidores, pero al referirnos al tema de la dignidad en materia del derecho del consumidor, debemos reconocer que como principio superior el respeto a la dignidad aparece iluminando todo el cuerpo legal y en toda la relación de consumo.” Título: La obligación de un trato equitativo y digno al consumidor – Autor: PROTECTORA – Asociación Defensa al Consumidor. <http://www.protectora.org.ar/atte-al-cliente-trato-digno/la-obligacion-de-un-trato-equitativo-y-digno/842/>

- Art. 48 Ley Provincial N° 13.133: “La incomparecencia injustificada a la audiencia de conciliación y/o el incumplimiento de los acuerdos homologados, se considera violación de la Ley 24.240 y de esta Ley. El infractor será pasible de las sanciones establecidas en la presente, sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hubieran acordado”.

Que, mediante cédula de notificación obrante a fs. 27 se notificó a la reclamada la parte dispositiva del auto de imputación, otorgándole los plazos de ley para presentar descargo y ofrecer pruebas que hagan a su derecho.

Que tiene dicho el art. 50 de la Ley Provincial N° 13.133 “El auto de imputación será notificado al infractor, a fin de que en el término de cinco (5) días hábiles e improrrogables presente por escrito su descargo, y ofrezca las pruebas que hagan a su derecho.”



Que la reclamada no ha realizado presentación alguna, encontrándose ampliamente vencido el plazo para ejercer el derecho otorgado por ley, por lo que se elevó el presente a fin de continuar las actuaciones según lo previsto por el art. 59 de la Ley Provincial N° 13.133.-

Que por lo expuesto corresponde tener por acreditada las infracciones a los artículos 8 bis de la Ley Nacional N° 24.240 y 48 de la Ley Provincial N° 13.133 y sancionar con arreglo a lo establecido en la Ley Nacional N° 24.240 y los artículos 79 y 80 de la Ley Provincial N° 13.133 *"Código de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios"*.

Que a los efectos de la graduación de la pena, la misma, se establece conforme los Artículos 49 de la Ley Nacional N° 24.240 y 77 de la Ley Provincial N° 13.133.

Que el suscripto se encuentra facultado para el dictado de la presente medida en virtud de lo establecido por el Art. 1° del Decreto N° 2393, de fecha 24 de noviembre de 2009.

POR ELLO:

EL SECRETARIO DE GOBIERNO

RESUELVE:





ARTICULO 1º: Impóngase, a TAURO GAS S.A., C.U.I.T. N° 30-71160327-8, con domicilio denunciado en la calle Gral. Rodriguez N° 241 y domicilio fiscal en la calle Farina N°1493, ambos de la localidad de Monte Grande, una multa de PESOS CINCO MIL (\$ 5.000.-), por infracción a los arts. 8 bis Ley Nacional N° 24.240 y 48 de la Ley Provincial N° 13.133, en función de lo dispuesto en el art. 73 inc. b y art. 77 inc. b, e, f, h de la Ley Provincial N° 13.133.

ARTICULO 2º: La multa impuesta deberá abonarse en el plazo de DIEZ (10) días hábiles de notificada la presente, conforme el art. 63 de la Ley Provincial N° 13.133, en las cajas de la Tesorería General del Municipio de Lanús, ubicadas en el Centro de Atención Vecinal, sito en Av. Hipólito Yrigoyen N° 3879 de la ciudad y partido de Lanús, en el horario de 8:00 a 12:30; debiendo previamente solicitar el correspondiente cupón de pago ante la Dirección de Defensa del Usuario y el Consumidor, ubicada en el primer piso del mismo domicilio.

ARTÍCULO 3º: Una vez abonado el importe de la multa se deberá acreditar el cumplimiento de lo ordenado en el art. 1º de la presente resolución, adjuntando copia del comprobante de pago al expediente N° 4060-4645-2017. En caso contrario, vencido el plazo de ley, se remitirán las actuaciones para su ejecución por vía de apremio.

ARTICULO 4º: La infractora mencionada deberá publicar la parte dispositiva de la



presente a su costa en el diario nacional de mayor circulación, dentro del plazo de DIEZ (10) días hábiles, de acuerdo a lo establecido en el artículo 47º in fine de la Ley Nacional N° 24.240 y artículo 76º de la Ley Provincial N° 13.133.

ARTÍCULO 5º: La presente será refrendada por el Sr. Director de Defensa del Usuario y el Consumidor de la Municipalidad de Lanús, Sr. Ariel Voiro.

ARTICULO 6º: Dese a registro oficial de Resoluciones y Boletín Municipal, notifíquese a quien corresponda.

Firma manuscrita en tinta azul de Ariel A. Voiro.

SR. ARIEL A. VOIRO  
DIRECTOR DE DEFENSA DEL  
USUARIO Y EL CONSUMIDOR



Firma manuscrita en tinta roja de Ricardo O. Busacca.

DR. RICARDO O. BUSACCA  
SECRETARIO DE GOBIERNO



