



Lanús, 20 SEP 2019

RESOLUCIÓN N° 0700

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° 4060-4600-R-2017, y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con la denuncia realizada el día 24 de agosto de 2017, por el Sr. ROBLEDO, Hugo Abel, DNI 35.918.468, en adelante el reclamante, contra la FERRARO CLAUDIO GUSTAVO, TITULAR DE "AUTOMOTO LANUS", CUIT N° 20-17975183-7, con domicilio denunciado en la Av. 25 de Mayo N° 1600, de la localidad de Lanús Oeste, provincia de Buenos Aires, y la empresa CORVEN MOTORS ARGENTINA S.A., CUIT N° 30-71027733-4, con domicilio denunciado en la calle Marcos Ciani N° 2118, de la localidad de Venado Tuerto, provincia de Santa Fe, en adelante las reclamadas.

Que según surge de la descripción del reclamo en nota adjunta el reclamante manifiesta que el día 20/06/17 se dirigió a la sucursal Automoto Lanús con el fin de realizar el service de los 500 km e informó que la unidad tenía fugas de aceite.

Que al momento de retirar la unidad el día 01/07/17 notó vibraciones en la moto, luego notó que los plásticos estaban mal colocados y le habían perdido varios tornillos, además de devolverlo con el radiador pinchado, por lo que volvió a reclamar a la garantía, ingresando nuevamente la moto al servicio técnico con fecha 05/07/17 a fin de reparar los desperfectos denunciados. El bien estuvo reparado 20 días después, retirándolo el 26/07/17 solicitando el reclamante se le entregue comprobante. A los pocos días volvieron las filtraciones del motor completo.

El reclamante continúa su relato manifestando que vuelve a comunicarse con la sucursal para pedir solución a lo ocurrido, por lo que ingresa nuevamente con fecha 10/08/17, y hasta el momento del reclamo no contaba con la unidad por lo que decide realizar el reclamo por escrito.

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 las reclamadas, CORVEN MOTORS ARGENTINA S.A. y FERRARO, CLAUDIO GUSTAVO, titular de "AUTOMOTO LANUS", no se presentaron a los actos conciliatorios debidamente notificados, incurriendo de este modo en infracción formal por ausencias injustificadas.

Que ambas reclamadas han incumplido con el deber de entregar al reclamante las constancias de ingreso del bien al servicio técnico, ni de las reparaciones efectuadas sobre el mismo.

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 las reclamadas habrían 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 a las reclamadas, CORVEN MOTORS ARGENTINA S.A. y FERRARO, CLAUDIO GUSTAVO, titular de "AUTOMOTO LANUS", obrante a fs. 25/28, por infracción a los siguientes artículos:



- ARTICULO 8° 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. 6° de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008*)

"Cuando hablamos de trato digno nos referimos al derecho "Que tiene todo 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/>

-ARTICULO 15. — Constancia de Reparación. Cuando la cosa hubiese sido reparada bajo los términos de una garantía legal, el garante estará obligado a entregar al consumidor una constancia de reparación en donde se indique:

- a) La naturaleza de la reparación;
- b) Las piezas reemplazadas o reparadas;
- c) La fecha en que el consumidor le hizo entrega de la cosa;
- d) La fecha de devolución de la cosa al consumidor.”

- 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”.

Tiene dicho la doctrina que “Resulta oportuno distinguir que dentro del proceso podrá haber dos tipos de imputaciones: una por el fondo, en la cual la parte dispositiva dirá cuáles son los artículos presuntamente infringidos; y otra imputación formal, en la jerga conocida como “imputación por el 48º”, en la cual se imputa al presunto infractor por incumplir con su deber de asistencia al acto conciliatorio y no haber justificado dicha inasistencia. ... El art. 50º...es fundamental a los efectos de hacer valer los derechos del demandado toda vez, que el auto de imputación, lejos de “criminalizar” al presunto del infractor, tiene por verdadero cometido garantizar el debido proceso y la garantía constitucional de defensa en sede administrativa, otorgando una vez más la posibilidad de efectuar su descargo, ofrecer prueba y también proponer fórmulas conciliatorias, ya que aunque verse sobre el fondo,



implica una resolución final sobre el mismo.” TITULO: “El auto de imputación, la resolución final y el acto administrativo en el ámbito de la Ley 13.133” – AUTOR: Jonathan R. Pita - https://www.eldial.com/nuevo/lite-tcd-detalle.asp?id=6131&base=50&id_publicar=&fecha_publicar=02/03/2012&indice=doctrina&suple=Consumidor.

Que, mediante cédula de notificación obrante a fs. 29 se notificó a la reclamada, FERRARO, Claudio Gustavo, titular de Automoto Lanús, la parte dispositiva del auto de imputación, adjuntando a la misma copia completa del escrito, otorgándole los plazos de ley para presentar descargo y ofrecer pruebas que hagan a su derecho.

Que a fs. 31/32 consta carta documento N°011166641 mediante la que se notifica a la otra reclamada, Corven Motors Argentina S.A., la parte dispositiva del auto de imputación.

Que a fs. 30 FERRARO, Claudio Gustavo, titular de Automoto Lanús ha presentado escrito con fecha 27/08/2019, dirigido al Organismo de Aplicación, donde expresa que lo último que tiene entendido es que llevó la unidad, que está solucionado el tema. Que respecto a las infracciones imputadas mediante el auto debidamente notificado, nada ha expresado, no ha justificado las ausencias ni ha aportado pruebas que hagan a su derecho.

Que la otra reclamada, Corven Motors Argentina S.A., no ha realizado presentación alguna, ni ha aportado ningún tipo de prueba.

Que por lo expuesto corresponde tener por acreditada las infracciones a los artículos 8 bis y 15 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 1°: Impóngase, a FERRARO CLAUDIO GUSTAVO, TITULAR DE "AUTOMOTO LANUS", CUIT N° 20-17975183-7, con domicilio denunciado en la Av. 25 de Mayo N° 1600, de la localidad de Lanús Oeste, una multa de PESOS QUINCE MIL (\$ 15.000), por infracción a los arts. 8 bis y 15 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 2°: Impóngase, a la empresa CORVEN MOTORS ARGENTINA S.A., CUIT N° 30-71027733-4, con domicilio denunciado en la calle Marcos Ciani N° 2118, de la localidad de Venado Tuerto, provincia de Santa Fe, una multa de PESOS QUINCE MIL (\$ 15.000), por infracción a los arts. 8 bis y 15 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 3°: Las multas impuestas deberán 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 4º: 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° 4060-4600-2017. En caso contrario, vencido el plazo de ley, se remitirán las actuaciones para su ejecución por vía de apremio.

ARTICULO 5º: Las infractoras mencionadas deberán 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 6º: La presente será refrendada por el Sr. Director de Defensa del Usuario y el Consumidor de la Municipalidad de Lanús, Sr. Ariel Voiro.

ARTICULO 7º: Dese a registro oficial de Resoluciones y Boletín Municipal, notifíquese a quien corresponda.

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



DR. MARIANO HERNAN IGLESIAS
SUBSECRETARIO DE GOBIERNO
A cargo de la firma del despacho
De la Secretaría de Gobierno
(Decreto N° 3668/19)

