



Lanús, 23 DIC 2019

RESOLUCIÓN N° 1059

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°4060-593-S-2019, y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con la denuncia realizada el día 01 de junio de 2019, por el Sr. SILVA, Pablo Evaristo, DNI 29.053.546, en adelante el "reclamante", contra la empresa "LAKCELL Servicio Técnico" de MARCHANTENE DEBORA EDITH, CUIT N° 27-30912175-4, con domicilio denunciado en Av. 25 de mayo N° 213, de la localidad de Lanús Oeste, Provincia de Buenos Aires, en adelante la reclamada.

Que según surge a fs. 1 y prueba documental obrante a fs. 2/5, el reclamante manifiesta que llevó a arreglar un celular por falta de funcionamiento del botón de bloqueo y de inicio, el arreglo del mismo demoró varios días. Al retirar reparado abono la reparación, al comenzar a usarlo el reclamante nota que no funciona muy bien, al revisarlo se da cuenta que no era su equipo, se acerca al servicio

técnico donde le solicitan deje el celular para solucionar el inconveniente. El reclamante manifiesta que debió presentarse en varias oportunidades y todas fue sin ningún tipo de respuesta.

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, "LAKCELL Servicio Técnico" de MARCHANTENE DEBORA EDITH no se presentó a dos actos conciliatorios debidamente notificados, incurriendo de este modo en infracción formal por ausencia injustificada.

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 48", 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. 50°...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

En la Jurisprudencia se ha expresado que: “Por su parte, el art. 48 prevé que “... 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...”. Cabe mencionar -finalmente- que en el marco normativo vigente, compete a los municipios la obligación de fijar y celebrar las audiencias de conciliación entre el denunciante y la empresa denunciada y elevar las actuaciones al organismo municipal de aplicación en el caso que fracase la conciliación o para su homologación (v. art. 81 de la ley 13.133).

A partir de lo anterior, bien vale también recordar que el art. 48 de la ley 13.133 encuentra parangón con lo establecido en el régimen de procedimiento provincial vigente (decreto ley 7647/70, cuya redacción es análoga a la prevista en la Ordenanza General N° 267/80) en tanto contempla que la autoridad

administrativa a la que correspondiera la dirección de las actuaciones, adoptará la medidas necesarias para la celeridad, economía y eficacia del trámite (v. art. 7°), que será responsable de su tramitación y adoptará las medidas oportunas para que no sufran retraso (art. 50); velará también por el decoro y buen orden de las actuaciones, pudiendo al efecto aplicar sanciones a los interesados intervinientes por las faltas que cometieren, ya sea obstruyendo el curso de las mismas o contra la dignidad y respeto de la Administración, o por falta de lealtad a probidad en la tramitación de los asuntos (v. art. 8°).

3. Efectuada la breve reseña normativa que antecede, debo adelantar que no comparto la lógica seguida por el sentenciante de grado en cuanto consideró que no se habrían acreditado los extremos legalmente previstos para sancionar a la firma por su incomparecencia injustificada a la audiencia de conciliación fijada en los términos del art. 48 de la ley 13.133.

Razonar del modo propuesto por el a quo importaría soslayar completamente uno de los pasos procedimentales expresamente consagrados por la normativa aplicable en la materia, distorsionando el mecanismo especialmente diseñado por el legislador provincial para la solución de conflictos en el ámbito administrativo. Es que, dentro del esquema consagrado para la tutela de los derechos de la parte más vulnerable en las relaciones de consumo, la instancia conciliatoria adquiere una relevancia tal que si fracasa por la incomparecencia injustificada del proveedor al acto conciliatorio, la norma consagra una imputación expresa por violación a la normativa de forma -distinta de la imputación que pudiera



llegar a formularse por el fondo del asunto- que bien puede resultar merecedora de sanción en los términos allí previstos.

Siendo ello así, mal podría convalidarse la postura puesta de manifiesto por el magistrado acerca de la necesidad de resolver las presuntas infracciones cometidas en forma conjunta -esto es; tanto la referida a la falta principal como la correspondiente a la infracción consistente en la incomparecencia a la audiencia- cuando, con ese proceder, no sólo se estaría vaciando de contenido a las normas en juego sino que -además- se estaría privando al consumidor de la posibilidad de beneficiarse con la inmediatez, oralidad y simplicidad características de la etapa conciliatoria.

Es que, como bien alega el Municipio en su memorial, la norma aquí analizada constituye la herramienta principal para constreñir a los proveedores a comparecer al procedimiento, simplificándose -con ello su tramitación y posibilitando el arribo a un acuerdo conciliatorio con el damnificado, entendida dicha posibilidad como la principal alternativa con que cuenta el consumidor o usuario para obtener la satisfacción a su reclamo en sede administrativa.

Además, a tenor de lo expresamente previsto en la norma bajo análisis, la comparecencia de las partes a la audiencia de conciliación es un paso necesario en la tramitación administrativa, más allá de su éxito o fracaso. Adviértase en tal sentido que -como antes se anticipara- la norma identifica como actos que concluyen la tramitación ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor (O.M.I.C.) y habilitan la remisión de las actuaciones al organismo de aplicación

municipal, el fracaso de la conciliación o la elevación para homologar lo allí acordado (v. art. 81 de la ley 13.133).

En ello acierta el Municipio en su crítica al postular -en otros términos- que la audiencia de conciliación -prevista por el art. 48 de la ley 13.133 es de carácter obligatorio y constituye una herramienta esencial del procedimiento que permite constreñir al proveedor a comparecer al procedimiento en el entendimiento que dicha oportunidad es la única que podría posibilitar la satisfacción del reclamo del consumidor o usuario; ello amén de reconocer que su implementación en el procedimiento redundaría en la reducción de los plazos referidos a los traslados de las propuestas y contrapropuestas, disminuyendo los tiempos de resolución de conflictos y los costos operativos y que, la inasistencia injustificada al mentado acto procedimental constituye una falta autónoma, que da origen a la sustanciación de un procedimiento independiente del principal que le diera origen, con la consiguiente resolución sancionatoria independiente de aquel.

Mal no viene recordar aquí que la tutela del consumidor o usuario se alza como una directriz de nuestro ordenamiento jurídico (argto. arts. 42 de la Constitución Nacional y 38 de la Carta local; Ley 24.240, modificada por la Ley 26.361), lo que conlleva no solo al reconocimiento de su especial protección, sino también a la exigencia de que los procedimientos efectivicen la defensa de sus derechos, otorgando -en caso de duda- preeminencia al régimen tuitivo (argto. art. 3, Ley 24.240)." causa C-7713-NE1 "TELECOM PERSONAL S.A. c. MUNICIPALIDAD DE NECOCHEA s. PROCESO SUMARIO DE ILIGITIMIDAD" – JURISPRUDENCIA
Infracción a la ley de defensa del consumidor. Empresa de telefonía celular.



Imposición de multa. Proporcionalidad. Razonabilidad. Incomparecencia a la audiencia de conciliación. Competencia de las Provincias. Competencia de los Municipios –

PUBLICACIÓN: <https://www.errei.us.com/Jurisprudencia/documento/2018050210360>

1871

Que conforme se expuso ut supra, la Dirección de Defensa del Usuario y el 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 observa que "LAKCELL Servicio Técnico" de MARCHANTENE DEBORA EDITH, 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. 28/31, por infracción a los siguientes artículos:

- 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.

-Art. 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)"

Que, mediante cédula de notificación obrante a fs. 17, se ha notificado a la reclamada, "LAKCELL Servicio Técnico" de MARCHANTENE DEBORA EDITH, la parte dispositiva del auto de imputación, otorgándole los plazos de ley para presentar descargo y pruebas que hagan a su derecho, entregándose además, copia completa de la imputación notificada.



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 presentado descargo ni ha aportado pruebas que hagan a su derecho.

Cabe destacar y puntualizar que la reclamada nada ha contestado a la imputación que se le ha cursado, en ningún momento realizó descargo respecto de los artículos infraccionados.

Que por lo expuesto corresponde tener por acreditada la infracción del art. 48 de la Ley Provincial N° 13.133, artículo 8° bis de la Ley Nacional N° 24.240, 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 "LAKCELL Servicio Técnico" de MARCHANTENE DEBORA EDITH, CUIT N° 27-30912175-4, con domicilio denunciado en Av. 25 de mayo N° 213, de la localidad de Lanús Oeste, Provincia de Buenos Aires, una multa de PESOS QUINCE MIL (\$ 15.000.-) por infracción a los arts. 8° bis de la 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: 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 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° 4060-593-2019. En caso contrario, vencido el plazo de ley, se remitirán las actuaciones para su ejecución por vía de apremio.



ARTICULO 4º: 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 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 Sr. Ariel A. Voiro.

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



Firma manuscrita en tinta roja de Dr. Ricardo O. Busacca.

DR. RICARDO O. BUSACCA
SECRETARIO DE GOBIERNO

