



CÁMARA DE APELACIONES EN LO CAYT - SALA I

ELECTROLUX ARGENTINA SA CONTRA DIRECCION GENERAL DE DEFENSA Y PROTECCION DEL  
CONSUMIDOR SOBRE RECURSO DIRECTO SOBRE RESOLUCIONES DE DEFENSA AL CONSUMIDOR

Número: EXP 78104/2017-0

CUIJ: EXP J-01-00119180-9/2017-0

Actuación Nro: 15643195/2020

En la Ciudad de Buenos Aires, se reúnen en acuerdo el Señor Juez y las Señoras Juezas de la Sala I de la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, para dictar sentencia en los autos **“Electrolux Argentina SA c/ Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor s/ recurso directo sobre resoluciones de defensa al consumidor”**, EXP 78104/2017-0, y habiéndose practicado el sorteo pertinente resulta que debe observarse el siguiente orden: Carlos F. Balbín, Fabiana Schafrik de Nuñez y Mariana Díaz.

El juez Carlos F. Balbín dijo:

I. Electrolux Argentina S.A. y Bosan S.A. dedujeron sendos recursos directos contra la disposición DI-2017-3882-DGDYPC, por medio de la cual la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor de la Ciudad (DGDyPC) les impuso, de manera solidaria, una multa de noventa mil pesos (\$ 90.000), por infringir el art. 11 de la Ley de Defensa del Consumidor 24.240 (LDC). Asimismo, ordenó un resarcimiento en concepto de daño directo a favor de la Sra. Victoria Elena Robert Muñoz por la suma de doce mil trescientos noventa y cinco pesos con treinta y ocho centavos (\$ 12.395,38).

La Sra. Robert Muñoz presentó ante la DGDyPC la denuncia obrante a fs. 1/4. Según refirió en esa oportunidad, el 10 de abril de 2016 compró un lavarropas en el local “Rodó” (nombre bajo el que opera Bosan S.A.) ubicado en avenida Boedo 1050 de esta Ciudad; electrodoméstico que le fuera entregado el 21 de ese mes.

Explicó que las personas que se ocuparon de la entrega le pidieron que firmara el recibo, alegando que estaban apurados. Luego, al retirar el embalaje, advirtió que el artefacto estaba golpeado “y la tapa salida de lugar por el golpe mismo” (fs. 3). Agregó que sólo abrió la parte superior, y que el resto sigue embalado tal como fue entregado.

Se dirigió a la sucursal, donde el Sr.Gasetti le dijo que Rodó no se hacía cargo y le indicó que fuese al depósito. Allí dijo ser tratada muy mal por la encargada de envíos. Desde ese lugar la derivaron a Electrolux, donde le comunicaron que debía plantear la situación a Rodó, por ser un problema del envío.

Luego de cerrada la instancia conciliatoria sin acuerdo, la DGDyPC imputó a las recurrentes la presunta infracción del art. 11 de la LDC.

A fs. 35/36 Electrolux presentó su descargo.

Bosan no hizo lo propio, pese a haber sido emplazada a tal efecto (fs. 34).

A fs. 58/60 obra la disposición DI-2017-3882-DGDYPC, mediante la cual se impuso la multa aquí impugnada y se fijó el resarcimiento por daño directo a favor de la consumidora.

En cuanto a la transgresión del art. 11 de la LDC, la DGDyPC señaló que, conforme la imputación, las sumariadas “...no habrían asegurado en vigencia de la garantía legal la identidad entre el lavarropas adquirido y el entregado” (fs. 58 vta.).

Destacó que Bosan, estando debidamente notificada y luego de tomar vista de las actuaciones, “...prefirió no presentar descargo a efectos de desvirtuar los hechos que se le imputan. Sin embargo, al ser oficiada por Electrolux, brinda de conformidad la información requerida por aquella...” (fs. 58 vta.).

Por otra parte, desestimó la defensa de Electrolux basada en que no se habría encargado del transporte de la unidad al domicilio del consumidor. En ese sentido, la administración adujo que la solidaridad en la cadena de comercialización es manifiesta, y la firma debía responder ante los hechos acontecidos.

En suma, la DGDyPC concluyó que las sumariadas infringieron el art. 11 de la LDC al no responder frente al mal estado del producto adquirido por el consumidor.

A fin de graduar la sanción, se tuvo en cuenta que el incumplimiento de la garantía importa una desnaturalización de la prestación y protección brindadas al consumidor respecto de la eficiencia con la que ha de proveerse el bien o servicio.

Asimismo, señaló que Electrolux no era reincidente, pero sí lo era Bosan.

Finalmente, reconoció una suma en concepto de daño directo a favor de la denunciante, equivalente al importe que –conforme las constancias de autos– ella abonó por el electrodoméstico.

A fs. 63/66 obra el recurso de Electrolux y a fs. 86/88 el de Bosan.

Electrolux aduce que la administración la ha sancionado “por el solo hecho de ser parte en la cadena de comercialización”.

En este sentido, según sostiene, “...se descarta que el defecto alegado por la denunciante provenga del tratamiento brindado a la misma durante su fabricación...”, y que procede la eximición de responsabilidad prevista en el art. 40 de la LDC.

Plantea, además, que el daño invocado (más allá de que no se encontraría probado), es de orden estético.

Por otra parte, señala que el monto de la sanción resulta excesivo.

También controvierte la suma fijada en concepto de daño directo. Por un lado, plantea la ausencia de relación de causalidad entre conducta alguna de su parte y el daño presuntamente sufrido. Por otro lado, señala que la “funcionalidad” del artefacto no había sido cuestionada y que, de haberlo sido, se hubiese puesto a disposición el servicio de garantía.

Al fundar su recurso, Bosan destaca que la denunciante firmó el remito correspondiente al lavarropas “en conformidad”; circunstancia que lleva a concluir que el electrodoméstico fue entregado en correcto estado.

A fs. 168/169 dictamina la Sra. Fiscal de Cámara.

A fs. 171 se elevan los autos al acuerdo de Sala.

**II.** Por razones de orden expositivo, abordaré en primer término el recurso de Bosan.

El agravio de la firma se apoya en el hecho de que la denunciante, al recibir el producto, firmó el remito y prestó conformidad al momento de la entrega.

Si bien es cierto que la Sra. Robert Muñoz reconoce haber suscripto el remito, considero que esa circunstancia, por sí sola, no demuestra que el acto administrativo impugnado resulte inválido.

Adviértase que la denunciante afirmó que había firmado ese instrumento antes de desembalar el producto, a solicitud de los designados por la vendedora para la entrega, quienes le habrían dicho que estaban apurados.

Bosan se limita a aducir en su recurso que esta circunstancia ha sido invocada por la actora “sin prueba alguna”. Sin embargo, no brinda precisiones sobre el modo en que se practicó la entrega, más allá de que no se encuentra controvertido que la consumidora suscribió el remito correspondiente.

De hecho –y considero esto relevante para la solución del caso-, frente a la imputación Bosan ni siquiera presentó su descargo en sede administrativa. En dicha oportunidad, podría haber ofrecido prueba tendiente a acreditar que el producto había sido entregado en buen estado. En efecto, habida cuenta de lo manifestado por la denunciante sobre las circunstancias que rodearon la entrega, podría haber citado como testigos a las personas que se encargaron de ello. Sin embargo, optó por guardar silencio durante el sumario. Más aún, tampoco ofreció prueba sobre estas cuestiones al recurrir judicialmente el acto.

Llegados a este punto, es necesario tener en cuenta que se trata de un proveedor altamente especializado, en mejores condiciones de probar si la entrega del producto se desarrolló en las circunstancias referidas en la denuncia.

Cierto es que conforme el art. 301 del CCyT, la carga de la prueba corresponde a la parte que afirma la existencia de un hecho controvertido (“Cesaltina Palma Dos Santos de Bruno c. GCBA s/ recurso de apelación Judicial c. decisiones de DGR” exp. RDC N° 58, sentencia del 10/09/2003; y Sala II, in re “Oronoz de Bigatón, Celina c. GCBA s/ amparo”, sentencia del 26/02/2001). Sin embargo, en la actualidad, en casos como el presente, es de aplicación dominante la “teoría de las cargas probatorias dinámicas”, según la cual, cuando una de las partes está en mejores condiciones fácticas para producir cierta prueba vinculada a los hechos controvertidos “su deber procesal de colaboración se acentúa, siendo portador de una carga probatoria más rigurosa que su contraparte” (cfr. el criterio expuesto por esta Sala en “Banco Río de la Plata SA c. GCBA s/ otras causas con trámite directo ante la Cámara de Apel.”, RDC 138, 02/09/2003 y “Coto CICSA c. GCBA s/ otras causas con trámite directo ante la Cámara de Apel.”, RDC 2923/0, 26/03/2012, entre otros precedentes).

En sentido concordante, se ha señalado que "...el proveedor que omita presentar pruebas que necesariamente deben estar en su poder crea un fuerte indicio a favor de los hechos invocados por el consumidor, consagrándose así legalmente el principio de las cargas probatorias dinámicas que ha sido aceptado por la doctrina y la jurisprudencia prevaleciente [-](argto. doct. Shina Fernando E., 'Daños al consumidor', Ed. Astrea, Bs. As, 2014, p. 152)" (CCivil y Comercial Mar del Plata, Sala III, "N., M. J. c. Hewlett Packard Argentina SRL s/ daños y perjuicios", sent. del 15/8/2019, La Ley Online: AR/JUR/27261/2019). En esa inteligencia, se ha tomado la conducta omisiva o reticente del proveedor respecto de la prueba de los deberes a su cargo, como presunción de certeza de verdad de los dichos del consumidor (CCivil y Comercial de Mar del Plata, Sala II, "Alfagame, Esteban c/ Banco Francés BBVA", 26/5/05, La Ley Online AR/JUR/2189/2005).

Como ya fue señalado, Bosan planteó su recurso en términos escuetos, sin dar mayores precisiones sobre los hechos controvertidos ni ofrecer prueba adecuada para rebatir las conclusiones de la DGDyPC sobre la transgresión que le fuera atribuida. Este déficit resulta decisivo para el rechazo de la apelación; máxime si se tiene en cuenta la conducta omisiva desplegada por la firma en sede administrativa.

Por lo expuesto, corresponde rechazar el recurso.

**III.** Por su parte, Electrolux aduce que la administración la ha sancionado "por el solo hecho de ser parte en la cadena de comercialización".

En este sentido, según sostiene, "...se descarta que el defecto alegado por la denunciante provenga del tratamiento brindado a la misma durante su fabricación...", y que procede la eximición de responsabilidad prevista en el art. 40 de la LDC.

La norma citada dispone lo siguiente: "Si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio. El transportista responderá por los daños ocasionados a la cosa con motivo o en ocasión del servicio. La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena".

Ahora bien, no se encuentra controvertido que el lavarropas en cuestión ha sido fabricado por Electrolux, como así tampoco que la infracción se vincula con un defecto que presentó este al momento de ser entregado a la consumidora.

Es posible definir el vicio como "...un defecto de la cosa, de fabricación (u originario) o sobreviniente (desgaste, cansancio de materiales, mal o excesivo almacenamiento, rotura, etc.), que la hace impropia para su destino normal o funcionamiento regular" (Kemelmajer de Carlucci, Aída y Parellada, Carlos, "La responsabilidad por el empleo de las cosas" en Mosset Iturraspe, Jorge (dir.) y Kemelmajer de Carlucci, Aída (coord.), "Responsabilidad Civil", Bs. As., Hammurabi, 1987, p. 388).

Resulta claro, entonces, que el defecto del electrodoméstico es un vicio de la cosa y que el fabricante resulta solidariamente responsable conforme el citado artículo 40.

Si bien es cierto que la segunda parte de la norma contempla la posibilidad de que alguno de los obligados se libere de responsabilidad, no menos cierto es que para ello deberá demostrar que la causa del daño le es ajena.

Tal prueba, en el caso, no ha sido producida. La parte aduce que el daño podría haberse producido durante el transporte del artefacto o con posterioridad, pero no aporta ningún elemento tendiente a acreditar ese extremo. Es relevante notar, en este punto, que "...cualquiera de los integrantes de la cadena tiene mayor facilidad de acceso que la víctima a los medios probatorios tendientes a acreditar la autoría del vicio" (CNCiv, Sala H, "Ryan Tuccillo, Alan M. c/ Cencosud S.A. y otros", 26/3/97; LL 1998-E, 611).

En este marco, la afirmación de que el desperfecto habría sido ocasionado durante el transporte o que resulte imputable a la compradora no deja de ser solo una hipótesis desprovista de apoyo en los elementos obrantes en el proceso. Como se dijo, si bien el art. 40 de la LDC admite la posibilidad de que el fabricante se libere de responsabilidad demostrando que la causa del daño le es ajena, a tal efecto debe acreditar esa circunstancia (en el caso, por ejemplo, que el artefacto habría sido dañado por el transportista).

Tampoco es atendible el argumento fundado en que el daño invocado sería meramente estético, toda vez que se trata de una observación sin apoyo en ningún medio de prueba. A mayor abundamiento, cuando se adquiere un artefacto nuevo es de

esperar que no sólo cumpla adecuadamente la función a la que está destinado, sino también que sea entregado en las condiciones en las que ha sido ofertado.

Asimismo, la apuntada falta de prueba conduce a rechazar el agravio relativo al daño directo. Por otra parte, la alegada falta de causalidad invocada entre la conducta de la fabricante y el perjuicio no resulta atendible, habida cuenta de la responsabilidad solidaria prevista en el art. 40 de la LDC.

Tampoco le asiste razón cuando aduce la sanción resulta excesiva. En este punto, la recurrente no se hace cargo de los argumentos invocados por la DGDyPC para fijar el monto de la multa. En este sentido, el hecho de que el monto de la multa supere el precio del producto no conduce, *per se*, a sostener que la sanción resulte desproporcionada.

Finalmente, a mayor abundamiento, es dable señalar que el monto de la sanción impuesta -\$ 90.000- se encuentra mucho más cerca del mínimo que del máximo de la escala establecida en el art. 47 de la LDC.

**IV.** En relación con la regulación de honorarios a favor de los profesionales intervinientes como letrados de la parte demandada, corresponde fijar la suma de diecisiete mil ochocientos cuarenta y tres pesos con sesenta centavos (\$17.843,60), distribuidos del siguiente modo: once mil ochocientos noventa y cinco pesos con setenta y tres centavos (\$11.895,73) al Dr. D. O. V. y cinco mil novecientoscuarenta y siete pesos con ochenta y siete centavos (\$5.947,87) al Dr. P. M.C..

A su vez, corresponde determinar la suma de once mil ochocientos noventa y cinco pesos con setenta y tres centavos (\$11.895,73) al Dr. L. F. H. en su carácter de patrocinante de la denunciante Sra. Victoria Elena Robert Muñoz.

Ello, de conformidad con los artículos 1, 3, 15, 16, 17, 20, 23, 24, 29, 54, 56, 60, 62 y concordantes de la Ley N° 5134; y considerando el monto, la complejidad de la cuestión planteada, la extensión y calidad de la labor desarrollada y su resultado, así como los montos mínimos que establece la ley; y el cálculo de los proporcionales correspondientes para la etapa cumplida, en relación con el valor de diez (10) unidades de medida arancelaria, fijada en pesos tres mil quinientos sesenta y ocho con setenta y dos centavos (\$ 3.568,72) por Resolución Presidencia CM N° 308/2020.

V. En conclusión, propongo al acuerdo rechazar los recursos de Bosan y Electrolux. Con costas, por aplicación del principio de la derrota (art. 62 del CCAyT).

La jueza Fabiana H. Schafrik de Nuñez dijo:

Por los fundamentos allí expuestos, adhiero al voto del juez Carlos F. Balbín.

La jueza Mariana Díaz dijo:

I. Adhiero –en lo sustancial– al voto del juez Carlos F. Balbín por cuanto los argumentos allí desarrollados resultan suficientes a fin de rechazar los recursos directos bajo análisis, con costas (cf. art. 62 del CCAyT).

II. En cuanto a los honorarios profesionales correspondientes a los letrados intervinientes de la parte demandada y de la denunciante, vale señalar que el régimen de aranceles estructura la regulación de honorarios, por un lado, a partir de porcentajes calculados sobre el monto del pleito y aranceles mínimos que postula como infranqueables (arts. 17, 23, 24, 26, 34, 60 de la ley N°5134).

Por otro, el sistema también consagra el principio de proporcionalidad pues en la ley se establece que se tendrá en cuenta al regular los honorarios, las etapas cumplidas, la extensión y calidad jurídica de la labor desarrollada, así como su complejidad y la responsabilidad que pudiera haberse derivado para el profesional (arts. 17 y 29 de la ley N°5134). Tales pautas, indican que la validez de la regulación no depende exclusivamente del monto o de las escalas referidas pues debe existir adecuada relación entre la labor desarrollada y la retribución que por ella se otorga (Fallos: 239:123; 251:516; 256:232, entre otros).

Así, el acceso a una remuneración proporcional al trabajo realizado representa el derecho del profesional involucrado y también delimita el alcance de la obligación del condenado al pago. En ambos casos, la desproporción puede provocar la invalidez de la regulación cuando la aplicación mecánica de las escalas o los mínimos legales excedan la retribución que justifican las tareas realizadas conforme la importancia del pleito.

La interpretación propiciada busca otorgar al régimen normativo aplicable una hermenéutica que concilie sus previsiones con los derechos de las partes que aparecen



comprometidos. De esta forma, se evita que la competencia judicial para fijar honorarios quede injustificadamente recortada, sin generar por ello un sistema que abrogue el régimen general, pues se trata de supuestos de excepción que exigen demostrar por qué acorde con las circunstancias de cada caso se justifica el apartamiento de las escalas o mínimos aplicables para evitar el menoscabo del derecho del obligado al pago (artículo 60 de la ley N°5134).

Desde esa perspectiva, teniendo en cuenta el monto del asunto, la complejidad de la cuestión planteada, el resultado obtenido y el valor, motivo, extensión y calidad de la labor desarrollada en una etapa del proceso, de conformidad con lo previsto en los artículos 15, 16, 29, 54, 56, 60, 62 y concordantes de la ley N°5134, corresponde regular los honorarios de la dirección letrada y representación procesal de la parte demandada en la suma de doce mil pesos (\$12.000), distribuidos de la siguiente forma: ocho mil pesos (\$8.000) al Dr. D. O. V. y cuatro mil pesos (\$4.000) al Dr. P.M. C.; y al Dr. L. F. H., en su carácter de patrocinante de la denunciante Sra. Victoria Elena Robert Muñoz, en la suma de cuatro mil pesos (\$4.000).

**III.** Por lo expuesto, corresponde: i) rechazar los recursos directos interpuestos por Electrolux Argentina SA y Bosan SA, con costas (cf. art. 62 del CCAyT); y, ii) regular los honorarios profesionales a favor de los letrados del GCBA y del letrado de la denunciante, de conformidad con lo dispuesto en el punto II del presente voto.

Por lo expuesto, y habiendo dictaminado la Sra. Fiscal de Cámara, el Tribunal **RESUELVE:** 1) rechazar los recursos de Bosan y Electrolux, con costas; y 2) regular honorarios en los términos establecidos en el considerando IV del voto del juez Carlos F. Balbín.

La presente causa se resuelve en los términos del artículo 6 de la resolución CM n° 65/2020, sin perjuicio de que resulta también aplicable el artículo 8 de la misma resolución. Asimismo, se hace constar que se encuentra vigente para las partes la suspensión de los plazos procesales (conf. res. CM nros. 58, 59, 60, 63, 65 y 68 del 2020).

Oportunamente, regístrese. Notifíquese a la demandada al correo electrónico establecido en la resolución n° 100/GCBA/PG/2020, al Ministerio Público Fiscal en el

domicilio electrónico, a la parte actora y a la denunciante mediante cédula por secretaría una vez que hayan finalizado las medidas de restricción que imposibilitan su diligenciamiento salvo que la parte en forma previa constituya domicilio electrónico, en cuyo caso deberá notificarse por ese medio.

Asimismo, hácese saber a las partes que en los sucesivos deberán cumplir con lo previsto en los artículos 1 y 2 de la resolución de Presidencia del Consejo de la Magistratura n° 359/20, así como lo dispuesto en el artículo 7 de la Resolución CM n° 68/20, en lo que respecta a la constitución del domicilio electrónico.

Firme que se encuentre la presente, archívese.



**Poder Judicial**  
Ciudad de Buenos Aires