000083/2018

Comodoro Rivadavia, de mayo de 2018.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Estos autos caratulados: **"V. S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS-COMERCIAL AUTOMOTOR EN AUTOS:"Q. A. M. C/V. SA DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS C. A. S/RECLAMO s/ RECURSO DE APELACION"**, Expte. N° 83 Año 2018.

I.- Vienen las presentes actuaciones por haber interpuesto a fs.108/115, V. S.A. de Ahorro Para Fines Determinados, recurso de apelación contra la Resolución n° 34/2018 de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Comodoro Rivadavia (expte. n° 765/2016).

En dicha resolución se le impuso una multa de $ 5.000 por infracción a los arts. 4 y 19 de la ley 24240, más la suma de $400 en concepto de gastos de publicación.

II.- La apelante en su memoria plantea la nulidad de la resolución por falta de motivación. Cita las normas de la ley 19549 que considera conculcadas. Aduce que no se determina en forma clara y precisa la conducta reprochada. Afirma que la resolución carece de la debida fundamentación. Sostiene que se vulneran su derecho de defensa y el debido proceso.

A continuación, explica cómo opera el sistema de ahorro previo para fines determinados destacando su rol como administradora de los fondos percibidos de los adherentes, que se distribuyen en grupos.

Señala que con los fondos ingresados

por los ahorristas, adquiere del fabricante dos unidades automotrices al mes, sujeto a las disponibilidades de stock.

Manifiesta que siguiendo esta operatoria, una vez que el suscriptor se transforma en adjudicatario de la unidad, concurre al concesionario para que gestiones la entrega del automotor, debiendo la concesionaria enviar el certificado del adjudicatario para que se abone la unidad que será entregada finalmente por la empresa concesionaria.

Señala refiriéndose a una persona distinta a la actora (Sr. L.), que todas las vicisitudes que menciona están previstas en el contrato que suscriben los adherentes y que estas cláusulas han sido aprobadas por la Inspección General de Justicia.

Informa los plazos de entrega de las unidades conforme el plan de ahorro pactado y advierte que cuando el adjudicatario opta por un modelo distinto, el plazo es más amplio.

Agrega que en este supuesto, ante la posibilidad de no llegar a cumplir con la entrega de la unidad, se establece una cláusula por la que se obliga a indemnizar a los adherentes con un monto porcentualmente estipulado por cada día de demora en la entrega de la unidad adjudicada (arts. 7 y 8 Condiciones Generales).

Menciona que una vez adjudicado el vehículo el adherente debe contratar un seguro optando por la lista proporcionada por la administradora.

Relata que la actora contrató con su parte un plan de ahorros correspondiente al Grupo **** Orden *** para la adquisición de un vehículo 0km, marca V. bajo la modalidad 70/30.

Señala que las cuotas del plan fueron

abonadas en tiempo y forma, que en febrero de 2014 resultó adjudicada y pagó el monto correspondiente al 30% del plan restante.

Manifiesta que la actora desconoce la deuda a pesar de las exhaustivas explicaciones que se brindaron durante la etapa conciliatoria de este reclamo.

Reitera que la Sra. Q. anticipó cuotas en dos oportunidades generándose un crédito a cuota por la suma de $4485,82.

Agrega que ese monto era insuficiente para cubrir el total de una cuota, por lo que en lugar de cancelar en forma anticipada la cuota de atrás para adelante, el monto de computó como crédito a la cuota siguiente del plan y se destinó a regularizar las cuotas n° 45 y 46.

Grafica con un cuadro las cuotas pagas, las anticipadas y las impagas a fin de aclarar la situación del plan de la actora. Reitera que se adeudan dos cuotas (n° 47 y n° 48).

Insiste que su parte cumplió con las obligaciones a su cargo y con el deber de informar.

Alega que los suscriptores pueden realizar las consultas necesarias en su página web, en la pestaña de preguntas frecuentes, cuotas y que la reclamante contó con una serie de canales mediante los que su parte ofrece información.

Reitera que la conducta reprochada no ha sido acreditada.

Critica la graduación de la multa por excesiva y sostiene que carece de fundamentación.

Solicita se revoque la decisión. Hace reserva del caso federal.

III.- La actora denuncia a V. SA de Ahorro para Fines Determinados y a C. A. SA porque le intiman el pago de dos cuotas correspondientes a su plan de ahorro. Sostiene que canceló la totalidad del plan de ahorro y no se le brinda información adecuada.

Relata que suscribió el plan de ahorro previo n° **** Orden ***, que resultó adjudicada en febrero de 2014 y que se le entregó el vehículo en noviembre de 2014.

Afirma que solicitó que se le informara el saldo restante para la cancelación del plan, que en respuesta se le remitió un cupón de pago por $23.655 - sin indicar cantidad de cuotas- y que abonó dicha suma el 7 de octubre de 2014.

Agrega que en la misma fecha también abonó la suma de $ 678,00 por una supuesta diferencia que se imputó a la cuota 46 y que canceló los gastos de flete, de patentamiento y la alícuota especial por cambio de modelo.

Detalla las cuotas abonadas, los pagos anticipados realizados y aduce que canceló la totalidad del plan de ahorro.

Manifiesta que en diciembre de 2014 le remitieron un cupón de pago de $ 8182,52 que figura como cuota 48 de un total de 84. En el mismo se detalla que tiene 44 cuotas pagas, 19 anticipadas, 17 cuotas a vencer y 4 impagas.

Agrega que en enero de 2015 recibió otro en el que constan 46 cuotas pagas, 36 anticipadas y 2 impagas, figurando en el cupón de pago la suma de $1721,93 correspondiente a la cuota 85, de un plan de 84 cuotas.

En febrero de 2015 el estado de cuenta

de su plan cambia nuevamente por un monto de $4012,97.

Señala que a pesar de sus reiterados pedidos no se le brindó información respecto de las cuotas reclamadas ni del estado de cuenta de su plan. Adjunta los cupones de pago remitidos por la administradora y los comprobantes de los pagos realizados.

La deficiente y cambiante información motivó su denuncia ante la Oficina de Defensa del Consumidor a fin de solicitar se aclare la situación y se le informe el estado de cuenta de su plan.

Se realizó audiencia de conciliación entre las partes y se resuelve pasar a un cuarto intermedio y la actora reiteró su reclamo.

A fs. 80/82, C. A. SA formula su descargo y deslinda su responsabilidad en el conflicto.

A fs.83/83vta., V. SA de Ahorro Para Fines Determinados informa los pagos realizados, los dos anticipos de cuotas efectuados por la actora y manifiesta que estos últimos devengaron un crédito a favor.

Reconoce un total de 46 cuotas pagas, 36 canceladas y 2 cuotas impagas. Invoca un monto adeudado de $ 5263 al 12/09/2016.

A fs. 84, contesta la actora. Destaca que la administradora reconoce un crédito a su favor. Reitera que solicitó el saldo para la cancelación del plan y que canceló el monto informado por la administradora. Agrega que no se explica porqué se continúa reclamando el pago de dos cuotas cuando de las constancias surge que su crédito alcanzaba para

cubrir más de tres cuotas. Reitera el pedido de entrega de libre deuda.

A fs. 88, V. aclara que el crédito de la actora de $ 4485,82 fue destinado a regularizar las cuotas números 45 y 46 de setiembre y octubre de 2014.

A fs. 89, la actora observa nuevamente lo informado por la administradora que mantiene su postura.

A fs. 94, se notifica el acta de apertura de sumario contra V. por infracción a los arts. 4 y 19 de la ley 24240, a fin que presente su descargo y ofrezca prueba.

A fs.96/102, la firma denunciada presenta su descargo y plantea la nulidad de la imputación.

A fs.103/106, se dicta la resolución aquí recurrida.

IV.- La supuesta falta de fundamento de la resolución administrativa dictada, debe ser rechazada puesto que, como hemos dicho en anterior pronunciamiento, el requisito de la motivación de los actos judiciales y administrativos tiene por finalidad trasladar de manera sucinta al conocimiento del interesado los fundamentos de hecho y derecho de la decisión estatal para darle la oportunidad de aceptarlos o combatirlos en los recursos pertinentes (Sala A S.I. N° 176/2014, entre otros). Extremo que concurre en autos.

Respecto al fundamento normativo, es dable destacar que la ley nacional de procedimientos administrativos (ley 19549) no es aplicable al caso, en virtud que el procedimiento se rige por las normas locales, concretamente, la Ordenanza Municipal N°

6758/99 que adhiere a la Ley 24240, Resolución N° 1480/01,y el Código Procesal Civil y Comercial de Chubut en subsidio.

Mediante la resolución impugnada se impuso sanción fundada en la infracción de los arts. 4 y 19 de la ley de Defensa del Consumidor; es decir, porque no se suministró al consumidor en forma cierta, clara y detallada los bienes y servicios que provee, las condiciones de su comercialización, con claridad tal que permita su comprensión (art. 4) y porque además no se respetaron las condiciones, modalidades, plazos y demás circunstancias conforme a las cuales dichos servicios fueron ofrecidos, publicitados o convenidos (art 19).

La situación denunciada por la actora no fue desconocida por la administradora del plan de ahorro y no negó la autenticidad de la documental presentada, se reconocieron los pagos denunciados y la existencia de un crédito de $4485,82.

En definitiva, se acreditó que la actora abonó 46 cuotas, canceló anticipadamente 36 y que a la fecha del último pago anticipado tenía un crédito de $ 4485,82 (octubre de 2014).

Teniendo en cuenta que el valor de la alícuota en dicha época era de $1391,77- conforme informa la administradora a fs. 88- se observa que el saldo acreedor generado a favor de la actora era suficiente para cancelar dos cuotas más. No se advierte porqué razón, ni la denunciada lo explica, en lugar de tener por canceladas 36 cuotas no se tuvieron canceladas 38 cuotas.

Si bien la administradora aduce que este monto -$ 4485,82- no era suficiente y se tuvo en cuenta para cuotas futuras, no informa cual era el valor

de la cuota a octubre de 2014- fecha de pago anticipado para cancelar el plan- de modo tal de demostrar el criterio seguido y la insuficiencia de dicha suma.

Ergo, la administradora no fue clara ni precisa en su información en ninguna oportunidad, ni siquiera ante las intimaciones realizadas en sede administrativa a fin que informara sobre los movimientos de la cuenta de la denunciante, extremo que obligó a la misma a ocurrir ante la Oficina de Defensa del Consumidor.

La falta de respuesta y de información precisa ante los expresos pedidos de la actora e intimaciones realizadas por la administración demuestran la configuración de los presupuestos del ilícito administrativo.

En definitiva, las circunstancias del caso fueron valoradas por la administración y correctamente encuadradas en el marco de la relación de consumo.

Siguiendo estos lineamientos, se advierte que la Resolución tiene suficientes fundamentos de hecho y de derecho de modo que corresponde su confirmación.

Con relación a la cuantificación de la multa, teniendo en cuenta la escala prevista por el art 47 de la ley 24240 y la conducta sancionada, la reincidencia de la firma, el perjuicio ocasionado al consumidor, y demás pautas enunciadas por la administración se concluye que el monto establecido en la instancia de grado guarda debida proporción con la falta cometida.

Por lo expuesto, corresponde rechazar el recurso y confirmar la Resolución n°34/2018 ODC.

V.- Las costas se imponen al recurrente

vencido, por el principio objetivo de la derrota (art. 69 CPCCH).

Los honorarios profesionales se fijarán teniendo en cuenta la naturaleza del proceso, el mérito de la labor desarrollada, el éxito obtenido, de conformidad a las pautas orientadoras de la ley de aranceles, porcentuales y mínimos establecidos en los arts. 5, 6, 13, y 46 Ley XIII N° 4 y N° 15.

Por ello, la **Sala A** de la Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial con asiento en la ciudad de Comodoro Rivadavia, **RESUELVE:**

1) Rechazar el recurso y confirmar la Resolución N° 34/2018 ODC.

2) Las costas de esta instancia se imponen al recurrente vencido. Regular los honorarios profesionales del Dr. Juan Manuel Irusta en la suma equivalente a 4 jus, más el IVA si correspondiere.

3) Regístrese, notifíquese y devuélvase.

FERNANDO NAHUELANCA **SILVIA NOEMI ALONSO**
Juez de Cámara **Presidenta**

JULIO ANTONIO ALEXANDRE
Juez de Cámara

REGISTRADA BAJO EL N° AÑO 2018
DEL LIBRO DE SENTENCIAS INTERLOCUTORIAS