--- Trelew, de Febrero de 2020.-

--- **VISTOS Y CONSIDERANDO**:

--- I.- Que la Disposición N° 181/2019 de fs. 37/41 aplicó una multa de $ 70.000 a V. SA de Ahorro Para Fines Determinados por infracción a los arts. 4 y 19 de la Ley 24.240, con más la accesoria de publicar la resolución en el Boletín Oficial y en el diario Jornada de la ciudad de Trelew. Asimismo, condenó a la mencionada a abonar a la denunciante la suma de $89.104,08 con más intereses.----------

--- Para resolver así, consideró que la denunciada no desvirtuó los hechos denunciados a través de otra prueba por lo que se verificaron las infracciones imputadas a fs. 22. Señaló que la obligación de información al consumidor se encuentra presente también al cumplirse el contrato, si dicha información resulta necesaria y no ha sido brindada. Indicó que la empresa debió detallar los cálculos por los cuales arribó al monto liquidado de los haberes de la adherente y que debió hacer entrega de la planilla de liquidación correspondiente, lo que se encuentra acreditado que incumplió a fs. 02, 04 y 05. Consideró que, como consecuencia de no haber realizado la denunciada la liquidación del haber de la adherente sin observar el sistema de cálculo establecido por el art. 13 de las Condiciones Generales del plan suscripto, se incumplió con el art. 19 de la LDC. Expresó que el acta de imputación y las comprobaciones que la acompañan son prueba suficiente de los hechos denunciados si no se prueba en contrario. Hizo aplicación del art. 40 bis de la LDC para reparar el daño directo sufrido por la denunciante, ordenando que la denunciada le abone la diferencia entre lo pagado por la consumidora y el valor del 100% de las cuotas puras abonadas, estableciendo dicha suma en $89.104,08 ($ 372.578,64 - $ 283.474,56). Por su parte, a los fines de establecer el monto de la multa de conformidad con los arts. 47 y 49 de la LDC, consideró el perjuicio económico sufrido por la consumidora, que la denunciada es una de las empresas principales y más importantes del sector automotor y su carácter de reincidente, pues cuenta con los antecedentes (3) ante la autoridad de aplicación que cita en la disposición.----------

----- II.- La parte recurrente considera que no existió infracción al art. 4 de la LDC, en tanto informó precontractualmente todas las cláusulas del contrato de adhesión, incluyendo la liquidación de los haberes netos y el supuesto de incumplimiento del grupo. Asimismo, dice que se informó a la adherente la suma que le correspondía con la liquidación respectiva, con aclaración expresa del porcentaje de pago. Agrega que iniciado el reclamo la empresa compareció a todas las audiencias conciliatorias a fin de brindar respuestas a las interrogantes de la denunciante.----------

----- Indica también que no existió infracción al art. 19 de la LDC, por cuanto la empresa cumplió con las condiciones generales de contratación, calculando los haberes correspondientes ante el incumplimiento del grupo y la consecuente carencia de fondos suficientes. Asimismo, dice que abonó a la denunciante correctamente la suma que le correspondía por la disposición de fondos del 74% mediante dos cheques, agregando que continuaría realizando la puesta de fondos del grupo conforme el fluir de sus fondos,

trimestralmente, conforme lo establecido en las Condiciones Generales.----------

----- Se agravia de la imposición de daño directo, puesto que la denunciante deberá cobrar el porcentaje restante de sus haberes netos mediante la puesta de fondos de su grupo que consecuentemente se harán de la manera descripta. Agrega que el monto que se le ha abonado es el correcto, de acuerdo al escenario contractualmente previsto y aceptado por la denunciante. Indica que el importe correspondiente a sus haberes netos será cobrado cuando el grupo del cual es parte sea solvente.----------

----- Por otro lado, cuestiona la multa impuesta por deficiente fundamentación, en tanto no existió análisis fáctico ni jurídico. Expresa que no se indicó el perjuicio real y cuantificable de la denunciante, ni se explicó cuál es la posición en el mercado de la empresa ni cuál fue su beneficio con la infracción. Apunta que tampoco se indicó el grado de intencionalidad en los hechos imputados ni se indicó la gravedad de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización. Dice que el importe de la multa es exorbitante, excesivo e injustificado.----------

----- III.- Que en relación al incumplimiento del art. 4 de la LDC, el mismo se desprende con claridad del expediente, en tanto —conforme lo señaló la autoridad de aplicación y el recurrente no se hizo cargo en sus agravios— la empresa en ningún momento informó a su cliente cuales fueron los cálculos concretos por los cuales arribó al monto liquidado de los haberes de la adherente, cuestión que tampoco aclaró a la fecha. ----------

---- En este sentido, la denunciada no puede pretender escudarse en señalar que tales operaciones puedan conocerse únicamente a través de lo que establecen las Condiciones Generales de Contratación, puesto que —en los hechos y puntualmente— debe exponerlos de manera clara, precisa y actualizada a los fines de informar en debida forma al adherente sobre su situación concreta.----------

----- Dicha operación no puede considerarse satisfecha con la sola presencia de un representante en la audiencia de conciliación celebrada a fs. 13, de donde surge que sus expresiones son por demás vagas y generales, al igual que su presentación de fs. 14. --

----- El cálculo correspondiente tampoco lo hizo al presentar descargo ni en su memorial de agravios, limitándose a señalar que en el caso se trató de un grupo con incumplimientos, falto de solvencia y que se iría abonando con el “fluir” de fondos, datos que jamás se pusieron en conocimiento.----------

----- Se advierte también en este aspecto, que fue la misma denunciante quien ofreció prueba contable a fines de acreditar e informar tales extremos, más omitió impulsarla y producirla en su debido momento (*vide* fs. 35).----------

----- Tampoco es suficiente para cumplir con el deber de información al consumidor expresar que éste tiene a su disposición diversos canales al efecto (web, líneas telefónicas, etc.), si cuando se requiere por una vía válida —como hizo con su carta documento de fs. 06 o su presencia en la audiencia de conciliación de fs. 13— no se cumple debidamente.----------

---- El deber de brindar información adecuada y veraz se encuentra presente sobre toda

la duración de la relación de consumo, en tanto “es previo, concomitante y posterior a la formalización del contrato, para que el consumidor obtenga la ejecución satisfactoria con relación al bien o servicio contratado, lo cual hace al leal y cabal conocimiento que el consumidor debe tener sobre los alcances de la relación jurídica que lo vincula con quien posee el poder económico de predisponer los términos contractuales” (esta Sala, SICA N° 09/2015 y SICA N° 05/2016, entre muchas otras; Vallespinos~Ossola, "La obligación de informar en los contratos", Ed. Hammurabi, Buenos Aires, 2010, pp. 229, 233 y 304; Ayala Espino, “Instituciones y economía”, Ed. FCE, México, 1999, p. 139 y sig). ---------- Así, acreditado el incumplimiento, debe calificarse como violentado el art. 4 de la Ley 24.240, en tanto “el deber de información constituye una obligación de resultado, pues la ley exige que esa información cumpla determinados y precisos contenidos. Por lo tanto, la sola verificación del incumplimiento hace responsable a la obligada, con prescindencia de cualquier circunstancia vinculada con la intencionalidad del sujeto” (Gozaíni, Osvaldo Alfredo, “Protección procesal del usuario y consumidor”, Ed. Rubinzal-Culzoni, Bs. As., 2005, p. 403; ídem esta Sala, SICA N° 14/2017; CACR, Sala A, SICA N° 228/2015).---------- Lo mismo cabe señalar respecto al incumplimiento del art. 19 de la LDC en tanto, más allá que el recurrente insiste en decir que lo cumplió, no ha producido prueba ni mucho menos explicado la manera en que lo hizo, máxime si ello depende de evidenciar las contingencias financieras del grupo que lo llevaron a abonarle al adherente únicamente la suma que surge de fs. 09.---------- En autos, más allá de las alegaciones del descargo y el recurso de apelación, en concreto no hay pruebas que desvirtúen las constancias asentadas en la denuncia, no habiendo producido —incluso— la pericia contable ofrecida al presentar descargo. Ello es aun más relevante si se advierte que dicha experticia se debía realizar sobre los libros contables de la propia denunciada. Es decir, ésta contaba con la prueba adecuada para desacreditar los dichos de su clienta, por lo que cabe presumir en su contra en caso de orfandad probatoria (conf. esta Sala, SICA N° 03/2017; Picasso-Vázquez Ferreyra, ″Ley de Defensa del Consumidor″ Ed. La Ley, Tomo I, 2009, pág. 669).---------- En definitiva, no debe olvidarse que la aplicación de la normativa del consumo —entre otros aspectos— determina la carga de la prueba sobre el proveedor, en tanto el fin tuitivo del sistema es proteger al consumidor, por lo que debe interpretarse el contrato en la forma más favorable a éste cuando no haya elementos de convicción suficientes para tener por verificados los hechos discutidos (conf. De Muller, Enrique; “Las cláusulas abusivas en el marco contractual de los derechos de los consumidores”, Revista de Derecho Privado y Comunitario, Consumidores, Ed. Rubinzal – Culzoni, 2009-I, Bs As., 183-201; Barbado, Patricia; La tutela de los consumidores y las consecuencias procesales de las relaciones de consumo”; íd. Tomo V, 1994, pág. 203/223; CNCom, Sala E, 31/05/2012, “Paz, Máximo Horacio y otros c/ ADT Security Services S.A. s/ Ordinario”, elDial.com – AA7922, publicado el 03/09/2012).----------

----- Si bien el régimen de defensa del consumidor resguarda la garantía del debido proceso y defensa del proveedor, esto es de alegar y probar en su favor, como la tuvo aquí el recurrente al ser citado para formular su descargo y ofrecer pruebas, aquel sistema no protege la negligencia, ineficiencia o incuria del litigante si no utiliza los medios que dispuso en su momento (esta Sala, SDC N° 29/2003).----------

------ Por tanto, la decisión de la Oficina de Defensa del Consumidor presenta los elementos esenciales suficientes para que sea confirmada: los presupuestos de hecho y de derecho en que se traduce la motivación, incluso con la mención del Acta de Imputación con indicación expresa de la infracción a la LDC, lo que permite explicar un acto administrativo válido y eficaz (conf. esta Sala, SICA nº 16/2015, SICA nº 10/2015 y sus remisiones; Dromi, “Derecho administrativo”, Ed. Ciudad Argentina, Buenos Aires, 10ª ed., 2004, pp. 376-377, entre otros). Refiere a los hechos de la denuncia y a la descripción del recorrido del trámite en la etapa conciliatoria, con todas las posiciones asumidas por las partes al respecto, el acta de imputación y al descargo de la empresa; valorando de acuerdo a la prueba rendida la conducta de las partes (art. 6º, incs. “a”, “b”, "f", Ley VII nº 22; art. 30, Ley I nº 18; esta Sala, SICA nº 05/2015; SICA n° 12 de 2015).-

----- En cuanto hace a la multa aplicada, el presupuesto de hecho para sancionar es la verificación de una infracción al régimen de la Ley 24.240 y ella, conforme surge del expediente y lo ya señalado, es objetivamente suficiente a los fines de la defensa de los consumidores (doc. arts. 3° y 37, LDC; art. 6°, inc. “b”, ley VII n° 22; conf. Buccheri, en "Manual”, cit., p. 443; esta Sala, SICA nº 05/2015, SICA nº 02/2015, SICA nº 10/2014, entre otras). También lo es que las alternativas para graduar la sanción son las previstas por el art. 49 de la LDC, que se dejan ver en la resolución recurrida y que no fueron válidamente conmovidas por el recurrente (art. 6º, inc. "f", párr. final, Ley VII nº 22; conf. CSJN, 30/05/2001, Fallos 324:1740), y que la autoridad de aplicación mencionó expresamente: el perjuicio resultante por la usuaria denunciante, la posición en el mercado de la denunciada y su tercera reincidencia en el Registro de Infractores; justificando suficiente y razonablemente la cuantía de la sanción (que por ley puede variar entre $100 y $5.000.000: art. 47, Ley 24.240).----------

----- Por lo tanto, la Disposición recurrida no se desvía de las posibilidades reglamentarias aplicables en cuanto a la sanción de la infracción, su fundamento y cuantía, de manera que los hechos se revelan adecuadamente aclarados y lo decidido se ajuste razonablemente al texto legal (esta Sala, SICA N° 09/2014; SICA N° 10/2014, entre muchas otras), lo que motiva su confirmación.----------

----- IV.- Por la forma en que se resuelve, las costas se impondrán a la recurrente perdidosa (art. 70 del CPCC). En mérito de la extensión e importancia de las labores desarrolladas, el resultado obtenido, así como el carácter con que actuara, corresponde regular los honorarios del Dr. O. W., patrocinante de la recurrente, en la suma equivalente a 8 JUS (arts. 5, 6, 7, 13 y 32, ley XIII Nro. 4).---------- Por ello, la Sala "A" de la Cámara de Apelaciones con asiento en la ciudad de Trelew**;**

RESUELVE: ----------

----- CONFIRMAR la Disposición N° 181/2019 de fs. 37/41 en todo aquello que fuera materia de agravios.----------

----- IMPONER las costas al recurrente perdidoso, regulando los honorarios del Dr. O. W. en la suma equivalente a 8 JUS.----------

------La presente se dicta por dos miembros del Tribunal, por haber coincidencia de opinión y hallarse en uso de licencia la Dra. Natalia I. Spoturno (arts. 7 y 8 de la ley V Nro. 17 y art. 9 del Acuerdo Extraordinario Nro. 3145 S.T.J.).----------

------ Regístrese, notifíquese y devuélvase.----------

---REGISTRADA BAJO EL Nº_____DEL AÑO 2020 – SICA – CONSTE.----------