--- Trelew, de diciembre de 2020.----------

-- VISTOS Y CONSIDERANDO: ----------

I.- Que la Disposición N° 58/2020 de fs. 131/133vta aplicó una multa de $90.000 a V. SA de A. P. F. D. y a ALRA SA por infracción a los arts. 4, 8, 10 bis y 40 bis de la Ley 24.240, con más la accesoria de publicar la resolución en el Boletín Oficial y en el diario Chubut de la ciudad de Trelew. Asimismo, condenó a las mencionadas a reintegrar al denunciante el importe de $175.000 con más interés. ----------

--- II.- Que ALRA SA interpone y funda recurso de apelación a fs. 138/143, donde cuestiona que se haya considerado la infracción del deber de información sobre la base de instrumentos que carecen de firma, los que no pueden ser considerados como una oferta válida. Sostiene que un trozo de papel sin firma es un acto inexistente y no tiene valor probatorio, frente a la Solicitud de Reserva firmada por el cliente, que se encuentra agregada a fs. 8. Manifiesta que el contrato y sus ofertas son las que obligan a las partes y no aquellos papeles que solo tienen la firma de los actores. Indica que no se ha acreditado que esta última documentación haya sido puesta en publicidad. Expresa que toda la infracción que motiva la sanción se apoya en papeles sin valor jurídico y en las afirmaciones de la denunciante. Dice que se lo pone en una situación de producir prueba imposible frente a hechos inexistentes, lo que afecta su derecho de defenderse. Agrega que la resolución está deficientemente fundada y es arbitraria por no realizar un razonamiento adecuado para justificar la pena impuesta, la que califica de desproporcionada. Apunta en este sentido que la empresa no registra antecedentes, que no existió intencionalidad y menos un beneficio comercial o económico por su parte. ----

--- III.- Que el recurrente cuestiona que no ha sido acreditada la promoción que invoca el denunciante en su reclamo, en tanto las circulares o folletos publicitarios agregados en el expediente que dan cuenta de la misma no se encuentran suscriptos por la concesionaria; restándole todo valor jurídico. ----------

- Al respecto, en primer lugar, debe señalarse que la falta de firma en un documento no lo descarta absolutamente, sino que tiene el valor que le asigna el art. 287 del CCCN como instrumento particular (conf. doc. arts. 287 y 288 del CCCN; esta Sala, SDL N° 33/2017, con cita a Salas, "Código Civil anotado", 2ª ed., I-502, nº 8 y jurisp. allí indicada; SDL N° 91/1998). ----------

--- Pero más allá de ello, corresponde destacar que en materia del consumo no se requiere del requisito de firma alguna en una publicidad para que tenga efecto vinculante. Por el contrario, el tráfico masivo de bienes y servicios y la utilización de la publicidad como medio para atraer clientes no se vale de “papeles firmados”, como pretende el recurrente, sino que lo hace a través de los más variados medios e instrumentos. --------

--- Es por eso que el art. 7 de la ley 24240 dispone este efecto para el emisor de toda oferta dirigida al público y es complementado por el art. 8 en cuanto establece que el contenido de la publicidad integra el contrato celebrado con el consumidor (conf. CACR,

Sala B, SICA N° 33/2016, con cita a Farina, Juan M. “Defensa del consumidor y del usuario” Ed. Astrea, Bs. As. 2004, 3era ed., p. 212/213. CNACAF Sala III, in re “Supermercados Norte c/ DNCI-Disp 364/04”, sent. del 9/10/06).- ----------

-- En materia de consumo, el acto publicitario es una oportunidad de contacto entre el oferente de bienes y el consumidor, por tanto la publicidad puede ser vehículo de información y, sobre todo, de seducción del cliente. En efecto, la publicidad que decide aludir a las descripciones del producto ofrecido o sus condiciones de contratación se convierte en medio de información y le son aplicables todas las reglas de la oferta, en orden a la objetividad, claridad, precisión, etc. Y además, tales precisiones se consideran contenidas en la oferta contractual por disposición legal, por lo tanto obligan al oferente en tales términos (conf. CAT, Sala B, SICA N° 03/2014).----------

--- En este sentido, ya ha dicho esta Sala que, en cuanto a los efectos de la publicidad como integrante de la oferta, las precisiones formuladas en anuncios, prospectos, folletos, circulares u otros medios de difusión obligan al oferente y se tienen por incluidas en el contrato del consumidor por la generación de confianza que implican (conf. SIC N° 05/2008). ----------

----- En este expediente, el denunciante acompañó folletería que cuenta con logotipos y otros datos identificatorios del concesionario y la empresa de plan de A. contratada, donde se incorporan direcciones web, teléfonos de contacto, correos electrónicos, direcciones, etc. que permiten sostener la existencia de tal vinculación con el cliente y la posibilidad para el denunciado de producir prueba al respecto, quien se limitó a desconocer aquellos instrumentos. De tales instrumentos, surge también a fs. 14 la posibilidad de preadjudicar la unidad a partir de la cuota 2 con 22 alícuotas (100%) o Amarok 30%, que fue la opción seleccionada por el Sr. V.. ----------

---- Por su parte, el cliente realizó el depósito de las sumas correspondientes a la promoción para obtener la adjudicación del vehículo en la segunda cuota, incluso con anticipación a la suscripción del plan de A., lo que permite ver de su parte una conducta que es consecuente con su versión de los hechos. Ello también surge del intercambio epistolar que mantuvo, tanto con V. SA de A. P. F. D. como con ALRA SA (fs. 27/28 y 30), lo que no mereció respuesta por parte de esta última. ----------

---- No puede desconocerse entonces que la conducta posterior de los contratantes es la mejor explicación de su intención al tiempo de celebrar el contrato, pudiéndose inferir de la prueba acompañada por el denunciante que efectivamente su accionar se dirigió a cumplir con los requisitos de una promoción ofrecida, consistente en la preadjudicación en la segunda cuota, ya que de lo contrario su conducta no tendría justificación, la que tampoco fue ofrecida por la concesionaria (conf. esta Sala, SDC N° 15/1996). ----------

-- Tanto es así que esas sumas de dinero que el denunciante depositó no fueron detalladas en la pericia contable obrante a fs. 127/129 sobre los libros de V. SA de A. Para F. D.; lo que permite concluir que la concesionaria no habría imputado esas sumas

al plan de A. suscripto; conducta por demás reprochable y que a la fecha no fue explicada. ----------

---- El maestro Morello señalaba que, en materia contractual y dentro del marco de la buena fe negocial, debe acreditarse un obrar diligente, prudente y cuidadoso en todas las etapas del vínculo, debiendo el Tribunal buscarla —en caso de litigio— a través de todos los antecedentes, F. del contrato y la propia conducta previa y posterior de los ejecutantes, lo que en este caso se muestra palpable (conf. esta Sala, SDC N° 23/2011, con cita a “Temas de Derecho Civil”, p.48/49 – Ed. Universidad, Bs. As., 1980). ----------

- En este aspecto, la conducta de la concesionaria en los hechos que sostiene no tiene justificación ni razonabilidad alguna y contraría la buena fe esperable en un proveedor de bienes de consumo, actitud que mantuvo durante todo el trámite del proceso, donde se limitó a desconocer los hechos denunciados, sin producir prueba alguna. ----------

--- Se debe advertir también que la sanción impuesta se fundamenta —entre otras cosas— en el incumplimiento del deber de información que se desprende del art. 4 de la LDC. Éste implica brindar una información “adecuada y veraz” a lo largo de toda la relación de consumo, que debe ser cumplida concretamente de acuerdo sea requerida por el consumidor, dando una respuesta específica y apropiada. Por tanto, siendo una obligación de resultado que debe cumplir con D. y precisos contenidos, la sola verificación del incumplimiento hace responsable a la obligada, con prescindencia de cualquier circunstancia vinculada con la intencionalidad del sujeto, lo que justifica — en definitiva— la imposición de la multa (conf. conf. esta Sala SICA Nº 15/2019; SICA Nº 14/2017; SICA N° 09/2015 y SICA N° 05/2016. Vallespinos~Ossola, "La obligación de informar en los contratos", Ed. Hammurabi, Buenos Aires, 2010, pp. 229, 233 y 304; La Ley Online, cita AR/JUR/49804/2010; Ayala Espino, “Instituciones y economía”, Ed. FCE, México, 1999, p. 139 y sig.; Gozaíni, Osvaldo Alfredo, “Protección procesal del usuario y consumidor”, Ed. Rubinzal-Culzoni, Bs. As., 2005, pág. 403; ídem esta Sala, SICA N° 14/2017; CACR, Sala A, SICA N° 228/2015).----------

--- De autos se desprende que, lejos de brindar una explicación razonable sobre la contratación suscripta con el cliente, las sumas depositadas y su imputación, la concesionaria se limitó a guardar una actitud esquiva y silenciosa durante la etapa previa administrativa (por ejemplo, al no contestar la carta documento de su cliente) pero también durante su curso, amparándose en cargarle al consumidor con la prueba de su oferta. ----------

---- Por el contrario, en materia del consumo, la carga de la prueba se encuentra 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; el sistema no protege la negligencia, ineficiencia o incuria del litigante si no utiliza los medios que dispuso en su momento, como sucede en este caso, donde la concesionaria no ofreció ningún tipo de prueba a F. de desacreditar la versión del denunciante (esta Sala, SDC N° 29/2003). ----------

--- Por el contrario, es falso el argumento del recurrente sobre su imposibilidad de acreditar un hecho negativo, en tanto, como se ha dicho reiteradamente, éstos siempre encierran alguna afirmación, la que es susceptible de ser acreditada a través de la demostración de hechos positivos. O sea que el hecho negativo es susceptible de prueba positiva y la misma consiste en que el hecho no sucedió (conf. FenochiettoArazi, "Código Procesal Civil y Comercial de la Nación", Editorial Astrea, 1983, T. 2, pág. 321, citado por CAT, Sala B, SDL N° 54/2018). ----------

--- Aquí, la denunciada pudo —por mencionar solo como ejemplo— acreditar a través de prueba testimonial de sus empleados el trato dispensado al cliente en la etapa previa a la contratación, las condiciones en las cuales le fue ofrecido el producto, la oferta vigente en aquel momento, etc. Pudo también acreditar contablemente la imputación que le dio a las sumas de dinero que el cliente depositó, incluso antes de suscribir el plan de A., dando una explicación que descarte la hipótesis del suscriptor. Sin embargo, la denunciada no hizo ningún esfuerzo para contradecir el relato del cliente. ---- Conforme ya ha señalado esta Sala, el régimen tuitivo consumeril ha establecido una serie de responsabilidades, obligaciones y deberes a cargo de las empresas, las que —ciertamente— suponen y exigen una diligencia mayor a la demostrada en estos autos, quien mantuvo a lo largo del procedimiento administrativo una férrea negativa a dar mayor información a su cliente, justificando su accionar únicamente en la negativa de haber emitido una oferta. ----------

--- 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 las empresas denunciadas; 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 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 F. 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). ----------

--- En cuanto al monto de la multa, se establece que la conducta renuente y maliciosa que se le imputa, justifica por sí sola el monto impuesto. Ello toda vez que su intento de desconocer —ante un reclamo— las ofertas que realiza masivamente al público en general, con el débil argumento de poner su prueba en cabeza del cliente, suponen una seria afrenta al sistema masivo de ofrecimiento de financiaciones y planes de A. para la compra de vehículos que el derecho del consumo pretende proteger. Así, en este caso, una de las finalidades en la imposición de la multa se dirige a evitar estas conductas en el futuro por parte de la denunciada.---------- ----------

--- En síntesis, 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. A. F. A. 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° 58/2020 de fs. 131/133vta en todo aquello que fuera materia de agravios. ----------

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

R
RA

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

MARCELO F. PERAL	**FLORENCIA CORDON FERRANDO**	**NATALIA I. SPOTURNO**
JUEZ DE CAMARA	**PRESIDENTE DE CAMARA**	**JUEZA DE CAMARA**

--- REGISTRADA BAJO EL N° _____SICA DE 2020. CONSTE. ----------

GUILLERMO N. WALTER
SECRETARIO DE CAMARA