000103/2013

Comodoro Rivadavia, de noviembre de 2020.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Estos autos caratulados: **"V. SA DE A. P. F. D. en autos: "D. N. S. c/ C. A. SA –V. SA D. A. P. F. D. s/ RECLAMO (Expte. 301/2012 ODC)" s/RECURSO DE APELACION ART. 7 LEY PROV 4219"; Expte. N° 103/13.**

I.- Llegan las presentes actuaciones a esta instancia, por haber interpuesto V. SA de A. para F. D., recurso de apelación contra la resolución N° 531/2012 de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Comodoro Rivadavia, que sanciona a la sociedad con multa de $ 3.000 por infracción al art. 4° de la Ley 24.240, falta de información al consumidor respecto al cambio de modelo del vehículo adquirido a través del sistema de ahorro previo, más la suma de $400 por gastos de publicación de la resolución condenatoria.

En su memorial de fs. 48/54vta., expone que la sanción se impuso en base a una incorrecta valoración de los hechos y constancias de autos, y resulta infundada.

Dice que el daño al consumidor no existe ni ha sido probado y el monto sancionatorio excede al autorizado en el texto legal.

Relata antecedentes del caso, reconoce que el modelo de suscripción del plan pasó de tener un motor 1.6 a un motor 1.4, y el cambio se produjo para cumplir con los niveles de emisiones dispuestos por la norma Euro IV, conforme exige la Resolución 35/2009 de la Secretaría de Medio Ambiente de la Nación.

Precisa que la denunciante siempre tuvo a su disposición la información respecto de los cambios producidos por la fábrica en la unidad de suscripción. Que entregó la versión del VW Gol Power 1.4, porque si hubiera entregado la anterior, no se adecuaría a los estándares de calidad y sería considerada vetusta.

Existe equivocación al plantear una supuesta infracción al art. 4 de la Ley 24.240, pues no se analizan las constancias de autos y los argumentos de su defensa, basándose en una incorrecta aplicación del principio *in dubio pro consumidor*. Su parte expresó y acompañó prueba donde se daba cuenta de la información brindada no solo a la concesionaria mediante la circular sino que también en los medios de difusión masiva, como ser diario Clarín.

Afirma que la Dirección le impuso una sanción a la supuesta infracción del art. 4, sin argumentos válidos, lo que la torna arbitraria y carente de sustento fáctico y legal. Los requisitos de brindar información fue cumplido al momento de la contratación, conforme surge de la solicitud de adhesión. En dicha oportunidad se desconocían los cambios que a futuro iba a realizar la fábrica, y en todo caso esos cambios no pueden ser imputados a su parte.

La denunciante contaba con una serie de canales para evacuar sus consultas y dudas, por lo que no puede acusársela de no haber brindado información. No obstante ello, la fábrica informó a las concesionarias oficiales el cambio de motor, para que éstos informen a todos sus clientes y también lo hizo a través de una publicación en

Clarín el 24/03/11, por lo que no existió infracción alguna al art. 4 ley 24.240.

Cuestiona la falta de producción de la prueba ofrecida en la instancia administrativa por lo que reformula su planteo.

Advierte que la Resolución es incongruente por haber resuelto sobre la base de conceptos y afirmaciones dogmáticas no aplicables al caso, que si bien le dan una aparente fundamentación, no revisten sino el carácter de meras afirmaciones de orden general. La sanción no se sustenta en los hechos y el derecho aplicable, por lo que solicita la nulidad de la multa en razón de su arbitrariedad en el monto y su irrazonabilidad, dado que quedó demostrado que cumplió con la entrega de la unidad.

Subsidiariamente hace notar que se desconoce los parámetros establecidos en la ley para la graduación de la multa conforme la ley 24.240. No se expresaron fundamentos para decidir el monto, por lo que se dificulta a su parte ejercer su derecho de defensa, pues no conoce cuáles han sido los parámetros establecidos para imponerla. Formula reserva del Caso Federal y Provincial. Peticiona se revoque la multa y se determine que no existió infracción al art. 4 de la Ley Defensa del Consumidor.

II.- De las constancias de la causa, surge que la Sra. N. S. D. el 26/03/12, denuncia ante la Oficina de Defensa del Consumidor, que luego de retirar el vehículo que adquirió mediante plan de ahorro en la concesionaria Comercial Automotor S.A., advirtió que le entregaron un vehículo distinto al contratado, Gol 1.4 en lugar de Gol 1.6.

Expresó que luego de reclamar en esta ciudad, se comunicó a Buenos Aires y desde allí le dijeron que la concesionaria tenía la obligación de informarle sobre el cambio para que pudiera decidir si quería el nuevo modelo, o por otra suma cambiarlo al modelo que le guste. Nunca se le informó nada ni se la citó para aceptar o rechazar el vehículo, conforme estipula el art. 12 del contrato. Solicitó cambio de modelo por uno de motor similar al 1.6 por incumplimiento contractual.

Expuso que el reclamo es solidario por la responsabilidad que le corresponde a V. Argentina.

Acompañó copia simple de: 1) Documento Nacional de Identidad; 2) Cédula de identificación del automotor; 3) Recibo de Caja N° X del 22/03/12 por $4.300; 4) Factura N° X por adquisición unidad V. Gol Power 1.4L por $54.300 del 06/03/12; 5) Remito de fecha 21/03/12 N° X; 6) Estado de cuenta grupo 8757, orden 004 Modelo DOPOW, P. G. P. 1.6 – Plan 60/40; 7) Solicitud de Adhesión N° W00378274 marca V. Modelo Gol Power 1.6.

A fs. 12 se fijó audiencia de conciliación a la que compareció el apoderado de Comercial Automotor S.A. y expresó que la información respecto al cambio de motorización del vehículo fue dada al momento del retiro del vehículo de la concesionaria.

A fs. 20 se presentó V. SA de A. para f. d. y dijo que el fabricante de vehículos les informó que el cambio de motor 1.6 a 1.4 se produjo porque el primero no cumplía con los niveles de emisiones EU4, que exige la Resolución 35/09 de la Secretaría de Medio Ambiente de la Nación. Dijo que

el nuevo motor tiene un rendimiento superior a pesar de tener menos cilindrada y resulta de una generación más moderna que el requerido por el cliente. Hay mejoría den el cambio del producto.

A fs. 26/27 la reclamante peticionó la apertura del sumario por violación del art. 4 de la ley 24.240 y a fs. 29 se labró acta de imputación N° 0023 contra V. A. SA., notificándole que debía comparecer dentro de los cinco días hábiles a efectos de presentar descargo y las pruebas de que intente valerse, bajo apercibimiento de tenerlo por no presentado y continuar el trámite en rebeldía, por presunta infracción a la ley 24.240 y sus modificatorias en su art. 4° falta de información al consumidor.

A fs. 36/40 formuló descargo la recurrente, destacando la falta de fundamentos fácticos y jurídicos del acta de imputación. Relató sobre el funcionamiento del sistema de ahorro previo para fines determinados y destacó que el cambio de motor obedeció a los niveles de emisión dispuestos por la norma Euro IV y que la denunciante siempre tuvo a disposición la información respecto de los cambios producidos por la fábrica en la unidad de suscripción.

Expuso que el art. 4 referenciado solo se refiere a las características esenciales del contrato, que su parte cumplió al momento de la contratación, y que en dicho momento desconocía los cambios que en el futuro iba a realizar la fábrica, por lo que ello no puede ser imputable a su parte.

Consideró que si la Sra. D. tenía dudas debió evacuarlas en forma gratuita en la página web oficial de V. A. o en sus centros de atención telefónica gratuitas. Que no obstante ello, dijo

que la fábrica informó a través de la circular 24/11 el 10/03/11 a todos sus concesionarios oficiales el cambio de motor, para que éstos informen a sus clientes y que ello fue publicado también en el diario Clarín el 24/03/11. Concluyó que no existió de su parte, infracción alguna al art. 4 Ley Defensa del Consumidor. Ofreció prueba. Formuló reserva del Caso Federal. Peticionó el archivo de las actuaciones.

A fs. 43 se labró acta de imputación contra V. SA de A. para f. determinados y a fs. 44, mediante Resolución N° 438/12, se dejó sin efecto la de fs. 23.

Sin otra actuación, a fs. 47bis/47ter, la Oficina de Defensa del Consumidor, mediante Resolución N° 531/12 sancionó a la firma aquí recurrente.

Consideró que resulta erróneo pretender que la mera descripción del concepto en virtud del cual se emiten las facturas a los adherentes, resulte suficiente para anoticiarlos de las modificaciones en los productos a adquirir. Que la existencia de diversos canales de comunicación, no son medios suficientes para que reciban la comunicación que desconozcan y que el no informar de forma expresa a los consumidores las modificaciones acaecidas en los contratos de adhesión, respecto a las características del bien a entregar por cambio de modelo, resulta un acto contrario al principio de buena fe que debe primar en la interpretación y ejecución de cualquier contrato.

A fs. 58/59 y 66/67, esta Sala dictó sentencias interlocutorias, en la que se resolvió

admitir el replanteo de prueba efectuado por la recurrente, proveyéndose las ofrecidas.

A fs. 80 contesta oficio diario Clarín y a fs. 83/84 V. A. SA, quien informó que comunicó a todas sus concesionarias el cambio de motorización de las unidades VW Gol y VW Gol Country mediante circular de fecha 10 de marzo de 2011 y que asimismo se efectuó una publicación en el diario Clarín el 24/03/11.

III.- Sintetizados los antecedentes del proceso e ingresando a la revisión propuesta, se adelanta que los agravios no resultan hábiles para la revisión pretendida.

En efecto, de la lectura del instrumento glosado a fs. 6/11 se advierte que la denunciante suscribió un contrato para adquirir, por intermedio del concesionario Comercial Automotor, un vehículo marca "V." modelo "GOL Power 1.6"" fabricado por "V. A. S.A".

En el artículo 1 se aclara que el objeto de los planes de ahorro "… es hacer posible la adjudicación en propiedad de bienes muebles, prendables y asegurables para cada adherente del grupo". En el artículo 2 se detalla sobre la solicitud y constitución del grupo de adherentes.

Como se puede apreciar, la formación del grupo de adherentes al plan de ahorro no es un fin en sí mismo; sino que constituye un medio para lograr –por adjudicación o licitación- la entrega de un vehículo, que si bien no está determinado, es determinable por la marca, modelo y versión indicada en el formulario.

Luego, en el artículo 12 se encuentra prevista la posibilidad de cambio, supresión del modelo.

Dice el contrato que, en caso de nuevo modelo, "… la Sociedad Administradora debe notificar en forma fehaciente en el plazo de 15 (quince) días corridos de conocida la situación, a los efectos que los no adjudicatarios que no se hallen en mora o rescindidos, opten por alguna de las siguientes alternativas y lo comuniquen a la Sociedad Administradora en forma fehaciente dentro del plazo máximo de 15 (quince) días corridos…" Respecto de esta comunicación, se destaca por un lado lo normado por el artículo 4 de la Ley 24.240 y por el artículo 1.3.2.1. de la resolución 26/04 IGJ.

La primer norma impone al proveedor la obligación de "suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización"; mientras que la segunda de ellas establece que la comunicación debe hacerse de dos maneras concurrentes:

a) publicación por un día en las páginas centrales y/o que contengan información de interés general de medios gráficos de circulación diaria generalizada en todo el territorio de la República;
b) comunicado adjunto al primer talón de pago de cuota conteniendo el nuevo valor.

Asimismo, con el carácter de recaudos formales de dichas notificaciones, se indica que se debe indicar cuál es el bien o bienes sustitutivos y si su valor excede, o no, la diferencia del 20%.

Como se puede apreciar, en caso de verificarse el presupuesto de hecho previsto por las partes en el artículo 12 del contrato, era

carga de quien administra el plan de ahorro de cursar las comunicaciones correspondientes; las cuales, para su validez, deben cumplir los recaudos establecidos por la reglamentación.

Así las cosas, queda en evidencia que la pretensión de la recurrente de suplir uno de los recaudos fijados por la IGJ, con los canales de comunicación disponibles, no resulta atendible.

Además de la comunicación que dice haber efectuado en el diario Clarín, debió la recurrente comunicarlo en forma fehaciente en el primer talón de pago posterior al cambio.

En sentido coincidente al expuesto, se ha dicho: "El deber de información que la ley 24.240 impone a la recurrente tiene por objeto "cubrir las desventajas de quien no está informado suficientemente sobre lo que adquiere; o huelga en él una experiencia aquilatada en el tema de la comercialización del bien o del servicio; o le falta profesionalidad" (Gozaíni, Osvaldo Alfredo: "¿Quién es consumidor, a los fines de la protección procesal?", LL 23/04/2003).

Las circunstancias analizadas y acreditadas en autos, permiten tener por configurada la infracción de la sociedad en los términos del art. 4 e la ley 24.240.

Por los motivos expuestos, corresponde rechazar el recurso de apelación y confirmar la Resolución de la Oficina de Defensa del Consumidor.

IV.- Costas de la Alzada al recurrente vencido por el principio objetivo de la derrota (art 69 CPr.). Se regulan los honorarios profesionales de acuerdo a las pautas orientadoras de la ley de aranceles (arts. 13 y 32 ley XIII N° 4 y 15 Digesto Jurídico).

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

1) Rechazar el recurso de apelación interpuesto por V. SA de A. para f. d., y en consecuencia confirmar la Resolución Oficina Defensa Consumidor MCR N° 531/12.

2) Imponer las costas de esta instancia a la recurrente vencida. Regular los honorarios profesionales del Dr. I. A. V., apoderado del recurrente, en la suma de pesos equivalente a ocho (8) jus, con más el IVA si correspondiere.

3) Regístrese, notifíquese y devuélvase.

La presente sentencia es firmada por dos vocales de Cámara por encontrarse en uso de licencia la Sra. Graciela Mercedes García Blanco y existir concordancia en la solución del caso (Ley V N° 17 Digesto Jurídico Chubut).

RICARDO RUBÉN ENRIQUE HAYES Presidenta **MARIA FERNANDA ZANATTA Juez de Cámara**

REGISTRADA BAJO EL N° DEL AÑO 2020
DEL LIBRO DE SENTENCIAS INTERLOCUTORIAS

MARIA MAGDALENA CONSTANZO Secretaria de Cámara