000444/2022

Comodoro Rivadavia, de octubre de 2022.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Estos autos caratulados: **"P. R. SA D. A. P.F. D. en autos ”R. V. S. c/P. R. SA DE A. P. F. D. s/RECLAMO”EXPTE N° 272/21 ODC-MCR s/ Recurso de apelación” Expte n° 444 año 2022.**

I. P. R. SA P. F. D. interpone recurso de apelación contra la resolución n° 136/2022 ODC que le sanciona con multa de $ 300.000 por infracción al art. 10 bis ley 24240, más la suma de $ 400 por gastos de publicación, arts. 47 ley 24240, 6 inc. e) Ley VII 22 y art. 4 Ordenanza n° 6758/99 (fs. 77/79vta.).

II. La recurrente en su memoria de fs.81/84 vta.), relata los antecedentes del caso. Sostiene que la decisión es nula por falta de motivación, agrega que no contiene razones en forma concreta que avalen la misma. Manifiesta que la simple mención del principio in dubio pro consumidor no resulta suficiente para sostener la multa. Insiste en la arbitrariedad de la resolución. Afirma que cumple con las cláusulas del contrato vigente. Rechaza la imputación efectuada por la administración. Critica la cuantía de la multa. Hace reserva del caso federal.

III. La actora denuncia a P. R. SA de A. P. F. D. y a concesionaria Renault, por incumplimiento contractual (fs.1/5). Relata que suscribió un plan de a. previo en setiembre de 2019, Plan X.-K.

Dice que se le informó que una vez abonada la cuota 12 podría licitar la unidad objeto del contrato- KWIND ZEN 1.0-, siempre y cuando tuviera las cuotas al día. Informa que en agosto de 2020 cumplió con el pago de la cuota n° 12.

Manifiesta que concurrió a la concesionaria para participar de la licitación pero, le fue informado que el grupo al que pertenecía no podía participar. Señala

que esperó durante los meses de setiembre, octubre y noviembre de 2020, sin recibir noticias. En diciembre de dicho año se repite la misma situación.

Continúa diciendo que durante el año 2021 concurre nuevamente a la concesionaria, que le informan que el grupo no podía participar del acto de licitación por no tener las cuotas al día, a pesar de haber cumplido personalmente con sus obligaciones y pagos.

Señala que luego de intentar durante diez meses licitar el automotor, la empresa no ha respondido sus reclamos y sanciona injustificadamente a las personas que como ella han cumplido con las obligaciones contractuales.

Solicita se ordene a la administradora del plan de a. que la declare adjudicataria del vehículo KWIND ZEN 1.0, le autorice el cambio de modelo a un Sandero CVT, con cambio de plan, o se le rescinda el contrato y se condene a la restitución de las sumas abonadas desde agosto de 2020. Adjunta documental: copia del DNI y comprobante de pago meses agosto 2020 y mayo 2021.

Se realizan audiencias de conciliación, sin resultado positivo.

Plan R. presenta su descargo, sostiene que cumple con las cláusulas del contrato y ofrece prueba.

La actora ratifica su reclamo y solicita la apertura de sumario administrativo.

A fs.64/65, se ordena la apertura de sumario contra Plan R. SA para f. d. por presunta infracción al art. 10 bis LDC.

A fs.66 y fs.67, se notifica a la interesada la apertura del sumario y el plazo para formular su defensa y ofrecer prueba.

La firma contesta a fs.69/76 y ofrece prueba.

A fs.77/79 se dicta la Resolución n° 136/2022 ODC aquí recurrida.

IV. La consagración en nuestro ordenamiento de los Derechos del Consumidor, a partir de la sanción de la ley 24.240 y posteriores modificaciones, en especial la ley 26.361, ostentan rango constitucional, de conformidad al art. 42 de la Carta Magna y su integración normativa ha provocado un impacto profundo en el régimen contractual e incluso, en el caso de relaciones jurídicas nacidas de vínculos no típicamente contractuales de nuestros Códigos Civil y de Comercio.

Al referir a la relación de consumo, la norma constitucional abarca no sólo el vínculo creado por el contrato, sino también el derivado de los hechos o actos jurídicos vinculados al "acto de consumo", así como la conexidad contractual resultante de las implicaciones del sistema.

Los objetivos de los sistemas legales de protección de los consumidores tienen su origen en la necesidad de corregir los desequilibrios del mercado, entre los consumidores y sus proveedores.

El plexo normativo extiende su política sobre las relaciones de consumo, con el objetivo de atender a las necesidades de los consumidores, al respeto a su dignidad, salud, seguridad, de protección a sus intereses económicos, buscando la transparencia y armonía en las relaciones de consumo y teniendo en cuenta, muy especialmente, el reconocimiento de la vulnerabilidad del consumidor en el mercado.

De la lectura del art. 3 de la LDC, en cuanto establece que "en caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece esta ley prevalecerá la más favorable al consumidor" y su coordinación con el art. 65 de dicho cuerpo legal, en cuanto dispone su carácter de orden público, se advierte la preeminencia del régimen tuitivo del consumidor.

En consecuencia, en una interpretación legal, si hubiera colisión entre una norma de derecho común y otra

que protege a los consumidores, primará esta última. Por lo tanto, el régimen de derecho que surge de la LDC importa no sólo complementar sino también modificar o derogar, siquiera parcialmente, las normas de otras ramas jurídicas que se apliquen a la relación de consumo que concretamente se considere.

El art. 10 bis de la ley 24240, establece la facultad del consumidor ante el incumplimiento del proveedor de: a) Exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible; b) aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente; c) rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, sin perjuicio de los efectos producidos, considerando la integridad del contrato. Todo ello sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan.

La actora en su pretensión requirió el cumplimiento forzado del contrato (art. 10 bis inc a) o en su defecto, la rescisión del mismo y reintegro de las sumas abonadas (art. 10 bis inc c), estos son los términos de su reclamo.

Se advierte que en la decisión, el órgano administrativo analizó los hechos y los subsumió en tales disposiciones. Expresamente valoró la posición de desigualdad del consumidor y la aplicación del principio indubio pro consumidor, que la firma denunciada negó los hechos sin acompañar formularios o constancia de trámite que avale sus dichos y consideró que no se habían cumplido las condiciones del contrato de adhesión conforme el art. 10 bis de la ley de defensa del consumidor, sin encuadrar específicamente en algunos de los supuestos de la norma este incumplimiento.

De la resolución surgen los fundamentos de hecho y de derecho que motivan la solución consagrada.

Ahora bien, corresponde analizar si dicha fundamentación es consecuencia razonada de la aplicación

del derecho vigente a las circunstancias comprobadas de la causa.

La principal obligación que pesa sobre la administradora del plan de a. es la de cumplir en tiempo y forma con la entrega de los vehículos que mediante dicho contrato los suscriptores pretenden adquirir. Su responsabilidad, es entregar al suscriptor adjudicado el bien adquirido al fabricante. Es deber de la sociedad como mandataria de los integrantes de cada grupo, realizar las diligencias conducentes a la concreción del objeto principal y al mismo tiempo, causa final del contrato; esto es la obtención de un bien determinado por parte del ahorrista.

El sistema permite al ahorrista obtener el bien automotor por medio de sorteo y/o licitación, esta última opción está sujeta a ciertos condicionamientos que surgen de las cláusulas 8 y 16 del contrato, que deben ser interpretadas armónicamente junto con las demás disposiciones y reglamentaciones de ley.

La cláusula n° 8 ADJUDICACIONES, establece que:"…Si las disponibilidades financieras del grupo no fueran suficientes para la Adjudicación mensual de los automotores, P. R. podrá financiar la diferencia con las limitaciones de la cláusula 16 del presente capítulo…." "…b) Adjudicación por Licitación: Luego de realizado el Sorteo, se efectuará la Adjudicación de un Automotor por cada Grupo, por mejor oferta, entendiéndose por tal, la que signifique adelantar el pago de una mayor cantidad de Cuotas Puras mensuales…".

La cláusula n° 16 SUSPENSION DE LAS ENTREGAS DE AUTOMOTORES, en su parte pertinente establece: "Cuando en el mes correspondiente a la fecha en que se celebre el Acto de Adjudicación existan vencidas e impagas en un grupo una cantidad de cuotas mensuales, igual o superior al 50%, Plan R. estará facultada para optar entre las siguientes alternativas: a) continuar con las

adjudicaciones en el Grupo en la medida que el fluir de los fondos lo permita. b) Fusión o agrupamiento de sus integrantes con otros grupos u otros suscriptores. c) Proceder a la liquidación del Grupo…..".

Los términos de ambas cláusulas "podrá" y "estará facultada" evidencian que los distintos mecanismos y opciones previstas no son de cumplimiento obligatorio para la administradora sino facultativas u opcionales conforme las posibilidades financieras de cada grupo, por lo que la pretensión de cumplimiento forzado de la actora para que se le adjudique en forma directa la unidad automotor y se autorice el cambio de modelo, sin tener en cuenta la situación del grupo que integra, no resulta viable teniendo en cuenta las particularidades del sistema de a. previo que caracterizan este tipo de contratos.

La denunciante no acreditó cumplir con los requisitos contractuales que habilitan dicha adjudicación directa, por ejemplo, haber cumplido con la totalidad de las cuotas pactadas o haber resultado ganadora del acto de adjudicación por licitación en los meses que el grupo estaba habilitado para ello conforme informó la empresa, circunstancia que no ha sido desvirtuada por la actora. Recordemos que la posibilidad de participar en la adjudicación por licitación no garantiza por sí misma que la oferta de este consumidor sea en definitiva la mejor y resulte la ganadora.

La administradora del plan de a. ofreció prueba pericial a fin de acreditar que en los meses de julio y enero de 2021 el grupo de la actora se encontraba en condiciones de participar del acto de adjudicación y la denunciante no lo hizo, prueba que la Oficina de Defensa del Consumidor no consideró ni se expidió en dicho sentido, siendo este un dato relevante para la solución del conflicto.

Ambas partes reconocen que el plan de a. está vigente, en situación de ahorrista, es decir, no está en condiciones para que se proceda a su liquidación, por lo que la opción de liquidar el grupo y reintegrar las sumas que correspondan no es posible. Esto, sin perjuicio que el consumidor tiene la facultad de rescindir su contrato en la oportunidad que considere pertinente manteniendo su derecho a percibir las sumas que resulten a su favor, luego de finalizado el término del contrato y/o el grupo sea liquidado conforme las cláusulas contractuales.

En relación a las supuestas ofertas de la concesionaria y/o cambios de las circunstancias pactadas, atento la información suministrada en el formulario firmado por la actora, NOTAS IMPORTANTES, de fs. 34, aclarando la nulidad de las bonificaciones y/o compromisos que otorguen las concesionarias por obligaciones no previstas en el contrato, salvo que se cumpla con las condiciones establecidas, las mismas no obligan a la administradora de planes de a.. Cabe destacar que esto también fue informado por la empresa en sus respectivos descargos y no fue desconocido por la parte actora.

Hemos dicho en anteriores pronunciamientos que los jueces deben procurar llegar a la verdad objetiva y no seguir criterios estrictamente formales que podrían ir en desmedro de la realidad de los hechos y de la justicia del caso.

Conforme todo lo expuesto, las especiales circunstancias del caso, la información aportada por la denunciada que no ha sido desvirtuada, el contrato y documental presentada por la actora, demuestran que no existió incumplimiento de las obligaciones asumidas por la administradora del plan de a. previo ni vulneración de los derechos del consumidor que habiliten sanción o

hayan causado perjuicio alguno a la denunciante. Estas razones, habilitan la revisión de la decisión impugnada.

En consecuencia, corresponde revocar la resolución N° 136/2022 ODC MCR, que queda sin efecto. **V**. COSTAS.

Las costas se imponen por su orden atento la naturaleza del proceso (art. 69 y 70 CPr).

Se regulan honorarios de acuerdo a la etapa del proceso, naturaleza, labor desarrollada y éxito obtenido y demás pautas orientadoras de la ley de aranceles para abogados (arts. 5 a 7, 13, y cc Ley XIII 4 y 15).

Por ello la Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial II con asiento en la ciudad de Comodoro Rivadavia,

RESUELVE:

1) Hacer lugar al recurso interpuesto por P. R. SA de A. para F. D. y revocar la Resolución n° 136/2022 ODC, que queda sin efecto.

2) Regular los honorarios de los Dres. N. L. D. E. y F. L. G., en forma conjunta, en 8 jus.

3) Tener presente la reserva del caso federal.

4) Regístrese, notifíquese, devuélvase.

MARÍA FERNANDA ZANATTA
Jueza de Cámara

VERÓNICA DANIELA ROBERT
Presidenta

RICARDO RUBÉN ENRIQUE HAYES
Jueza de Cámara

REGISTRADA BAJO EL N° DEL AÑO 2022 DEL LIBRO DE SENTENCIAS INTERLOCUTORIAS

INDIANA LAURA MARINI
Secretaria de Cámara