000476/2024

Comodoro Rivadavia, seis de noviembre de 2024.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Estos autos caratulados: **"F. SA D. A. P. F. D. en autos: "C., P. c/ F. SA D. A. P. F. D. s/ RECLAMO Expte. N° 1040/22 ODC-MCR)"s/ Recurso de apelación"**, Expte. Nro.476/2024.

I- Vienen estas actuaciones a la Alzada por haber interpuesto F. S.A. D. A. P. F. D. a fs.57/65vta., recurso de apelación contra la Resolución ODC MCR N° 108/2024-fs. 49/55-. Dicha resolución impone multa de $350.000 por infracción del art. 1100 del C.C.C. y de los arts. 4, 10bis y 37de la ley 24240, más la suma de $ 400 por gastos de publicación conforme lo establecen los arts. 47 de la ley 24.240, 6° inc. e) de la Ley VII 22 y 4° de la Ordenanza N° 6758/99.

II- El recurrente precisa los siguientes agravios: Falta de consideración de sus defensas. Desconocimiento de la imprevisibilidad y constantes cambios de las limitaciones a las importaciones, las cuales son de público y notorio conocimiento, constituyendo una causa de fuerza mayor que la exime de responsabilidad. Añade que el Organismo ignoró que al tratarse de una unidad que requería piezas importadas para su fabricación se vió inevitablemente afectada para la tramitación de la unidad solicitada por el denunciante. Relata las medidas de restricción a las importaciones de vehículos decretadas por el gobierno nacional y manifiesta que las medidas se agudizaron desde que el denunciante suscribió el plan de ahorro, por lo que el retraso de la entrega de la unidad del denunciante ha obedecido a circunstancias ajenas a su

voluntad, imprevisibles e inevitables. Asevera que el organismo se ha desentendido de toda su actividad probatoria para acreditar las circunstancias fácticas del caso. Señala que el denunciante no cumplió con la totalidad de los requisitos para la entrega de la unidad –art. 7 Solicitud de Adhesión-, puesto que se negó a suscribir la totalidad del pedido de la unidad que le fue indicado para proceder con la tramitación de la misma, en consecuencia no comenzó a correr el plazo de entrega de 60 días, no existiendo incumplimiento contractual de su parte. Expresa que el documento en el cual se le recordó la existencia de restricciones a las importaciones que podían afectar los plazos de entrega de la unidad es un anexo y como tal formaba parte de la nota de pedido de su unidad, la que no fue firmada. Asimismo se puso en conocimiento del requirente de la posible extensión del plazo de entrega de la unidad, por lo que pudo avanzar con el pedido del vehículo o solicitar la baja de adjudicación. Considera que es arbitraria la imposición de la multa por lo que debe ser dejada sin efecto.

Asimismo plantea la incompetencia del organismo, toda vez que es inexistente la relación de consumo. Asevera que la dependencia actuante se limitó a dar por hecho el carácter de consumidor del denunciante y en consecuencia le impone una sanción pero no se encuentra en absoluto justificada. Expresa que la dependencia es incompetente en razón de la materia para entender en el presente caso. Añade que la competencia no es prorrogable y que jamás la consintió.

También se agravia porque considera que existen vicios en la causa del acto administrativo. Sostiene que

se lo sanciona por una supuesta infracción al art. 4 de la LDC cuando el mismo está derogado. Insiste que el procedimiento de adjudicación de la unidad como los requisitos se encontraban detallados en el contrato de solicitud de adhesión que debía conocer el suscriptor. Por lo que al existir un vicio en la causa del acto administrativo el mismo debe declararse nulo. Concluye el agravio que la autoridad de aplicación no le ha explicado concreta y razonadamente de que se la imputa, siendo en consecuencia nulo el acto administrativo.

Expresa que de la parte resolutiva surge un error material entre la cuantificación en palabras y en números por lo que peticiona se subsane el error y se tenga en cuenta el menor valor mencionado ($250.000). Subsidiariamente, solicita se reduzca el monto de la multa al mínimo legal, toda vez que la misma es irrazonable, arbitraria y desmedida.

Finalmente se queja del efecto suspensivo del recurso. Hace reserva del caso federal.

III- De las constancias de autos surge que la actora denuncia que en noviembre de 2018 adquirió un Plan de ahorros mediante transferencia de solicitud de adhesión A N° X., ante escribano público, de un vehículo Fiat ARGO Precisión 1.8, modelo AP0; Código X. Agrega que el 24/3/2022, canceló íntegramente el rodado, emitiendo F. S.A. un cupón individualizado como cobranza integrada, cupón de cancelación de cuotas por la suma de pesos $76.568,48, por lo que mediante comunicación telefónica dió inicio a las cuestiones administrativas para la entrega del rodado. El 28/3/2022, recibe un WhatsApp que contenía una Nota denominada “Anexo” la cual debía ser suscripta para dar curso a la entrega de la unidad.

Relata que luego de analizar detenidamente el Anexo a la Nota, corrobora que es incongruente con el art. 37 incs. a) y b) de la LDC, advirtiendo una clara intención del anexo de exculparse de cualquier tipo de penalización que pudiera surgir del contrato; por lo que el 31/3/2022 se presenta en la concesionario oficial de Fiat en esta ciudad y presenta una nota manifestando su disconformidad con la suscripción del Anexo, firmando solamente la nota de pedido de la unidad, dando cumplimiento al art. 7 cláusula F –Entrega del bien – obligaciones del adjudicatario. Transcurridos 5 días – art. 7 último párrafo- sin que F. S.A. realice objeción alguna ni deje sin efecto la adjudicación, es que comenzó a correr el plazo de 60 días para la entrega del vehículo, venciendo dicho plazo el 30/5/2022. Concluye que al no recibir la unidad adjudicada, el 7/7/2022 le envió carta documento N° X. no obteniendo respuesta alguna. Adjunta documental –fs. 1/3-.

Se fija audiencia de conciliación para el día 31 de octubre de 2022 a las 10:30 horas. Se notifica a F. SA de Ahorro para fines determinados, el 21 de octubre de 2022 (fs. 18/19).

A fs. 20, se celebra audiencia con la comparecencia de la F. S.A. –denunciada-. En dicho acto, solicita pasar a una cuarto intermedio por 10 días a fin de dar respuesta al reclamo. El Sr. C. a través de su letrado ratifica el reclamo, con más la respectiva multa – cláusula 7-, la cual asciende a la suma de $1.179.434,88.

A fs. 22/24, contesta la demandada que el Sr. C. fue adjudicado en varias oportunidades por sorteo pero que nunca cumplió con lo establecido en los arts. 6 y 7

del contrato de adhesión, por lo que se produjo la baja de todas las adjudicaciones por no haber ingresado nunca la correspondiente nota de pedido. Adjunta documental.

Corrido traslado, contesta el denunciante ratifica su reclamo y solicita que continúe el trámite -fs. 26/27-.

Corrido traslado a la firma denunciada, no contesta.

A fs. 37, el Sr. C. solicita apertura de sumario.

Previo dictamen legal, a fs. 33 se dispone la apertura de sumario administrativo –Actas Imputación – Sumario N° 107- por presunta infracción a los arts. 1100 CCyC y los arts. 4, 10bis.y 37 de la ley 24240. Se notifica la apertura de sumario y el plazo para formular descargo y ofrecer prueba a fs.34.

A fs. 35/48, F. S.A. de A. P. F. D. presenta su descargo y acompaña documental. Solicita el archivo de las actuaciones.

A fs. 49/55, se dicta la resolución aquí recurrida.

IV- Sintetizados los antecedentes del proceso, corresponde ingresar a la revisión propuesta.

En forma preliminar, corresponde abordar en primer lugar la incompetencia de la Oficia de Defensa del Consumidor planteada por la recurrente en razón de la inexistencia de relación de consumo acreditada. La apelante considera que el acto administrativo fue dictado por un organismo incompetente. Cimienta tal aserto en la inexistencia de una relación de consumo entre las partes, pues entiende que la suscripción de un plan de ahorro previo no resulta suficiente para considerar consumidor al suscriptor del mismo.

El art. 1 ley 24.240 considera consumidor "…a la persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social". No puede desconocerse que la sociedad anónima es un tipo de sociedad mercantil que tiene un carácter comercial lo que la habilita para realizar una amplia variedad de actividades empresariales.

Cabe advertir que los contratos de ahorro previo persiguen una finalidad económica, en tanto el fabricante crea con los propios adquirentes el crédito necesario para el cobro al contado del precio del producto que pretende colocar en el mercado (Cfme. Rinessi, "Relación de Consumo y Derechos del Consumidor", Astrea, pág. 394).

Ello así, el contrato celebrado entre las partes es un contrato de adhesión que se desarrolla en el marco de una relación de consumo, por cuanto su finalidad es permitir la adquisición de cosas para uso o consumo personal del adquirente o de su grupo familiar o social y, por lo tanto, está regulado por el régimen protectorio del consumidor, es decir Ley 24.240 y arts. 1092 cc.CCyC.

Por consiguiente, el referido contrato es un sistema mediante el cual la empresa se financia con lo captado por los consumidores, percibiendo los beneficios por administrar los ahorros de los suscriptores y se garantiza un stock de venta que le permite organizar su producción.

En tal sentido, se puede aseverar que son sistemas contractuales a los cuales debe aplicarse la tesis de

conexidad contractual con la empresa fabricante de los vehículos, lo que permite expandir los efectos de lo que ocurre en uno de los contratos a los demás y extender responsabilidades a todos los miembros de la red.

Resulta claro entonces que las empresas de ahorro para fines determinados desarrollan una actividad comercial lucrativa y, por ende, su relación con los suscriptores de planes de ahorro es una relación de consumo, la que se halla dentro de la órbita de la Ley de Defensa del Consumidor.

Por lo expuesto se rechaza el agravio, toda vez que la Oficina de Defensa al Consumidor tiene competencia para dictar la disposición en cuestión en los términos impuestos por la normativa consumeril.

En segundo lugar y en lo que hace a la queja porque no se tuvo en consideración las defensas que esgrimió, aduciendo una presunta arbitrariedad en el decisorio apelado, tampoco ha de prosperar.

Es que tales extremos no se consideran satisfechos por la recurrente, de tal manera que la circunstancia que el decisorio no se compadezca con lo que ella considera aplicable al proceso no necesariamente lo tiñe de la sinrazón que invoca.

La apelante manifiesta su disconformidad con el resolutorio en crisis discrepando con lo decidido, careciendo sus agravios de una sólida argumentación que abone sus diferencias con el mismo.

Y porque decimos esto.

Critica que se lo haya sancionado por supuestas infracciones al art. 4, 10bis y 37 de la LDC y 1100 del C.C.C., cuando el art. 4 se encuentra derogado. Cabe recordar que la información es un derecho constitucional

e inalienable de los consumidores y usuarios (art. 42 CN) y representa la expresión más acabada del sentido de justicia constituyéndose en un prerrequisito para la gobernabilidad del acto de consumo, se coloca así el acento en el receptor de la información en lo atinente a su comprensión, pues la finalidad perseguida es la protección de su legítimo derecho a una decisión razonada (Cfrme. CALVO COSTA, "Código Civil y Comercial de la Nación" LL, T° II pág. 152).

Ello así, en toda relación de consumo existe un deber de veraz información, tendiente a que la parte más débil obtenga una precisión lo más real posible sobre el futuro contrato y sus riesgos que debe ser siempre gratuita (Cfme. Stiglitz "Deber negocial de información e incorrección publicitaria" LL, 1983-B, 1050).

Cabe advertir que la normativa aplicable a las relaciones de consumo conforma un sistema jurídico de protección del consumidor, en su carácter de parte más débil de dicha relación. El mismo debe ser considerado en forma integral e interpretado de tal forma, se encuentra conformado por la Ley 24.240 y sus modificatorias, el artículo 1092 y siguientes del CCyC y el artículo 42 de la Constitución Nacional.

El referido marco conlleva la aplicación del principio protectorio, el que puede discernirse integrado por la interpretación más favorable al consumidor, la obligación del proveedor de suministrar información cierta, clara y detallada de lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios comercializados, las condiciones de comercialización, la prohibición de publicidad falsa o

que induzca a error al consumidor y la obligación de otorgar trato digno y equitativo a los consumidores.

El cumplimiento adecuado del deber constitucional y legal de información es la única posibilidad real y concreta con la cual cuentan los consumidores de conocer elegir y decidir, constituye un resultado al cual debe arribar el proveedor y su incumplimiento es generador de una responsabilidad objetiva autónoma e independiente de cualquier otro daño, y aun cuando no existiese otro daño. (Cfme. Calvo Costa, obra citada, T° II pág. 152).

En esta línea de ideas, cabe recordar que el art. 1100 CCyC dispone "El proveedor está obligado a suministrar información al, consumidor en forma cierta y detallada, respecto de todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, las condiciones de su comercialización y toda otra circunstancia relevante para el contrato. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con la claridad necesaria que permita su comprensión".

Desde esta perspectiva, cabe afirmar que aun en el supuesto de la derogación del art. 4 LDC, extremo éste cuya confirmación conlleva un análisis que excede el marco de esta resolución, y dado la mencionada sistematización integrativa de la normativa consumeril, deviene procedente la sanción de la conducta omisiva de la denunciada en aplicación de lo prescripto por la norma referida y por los arts. 10 bis y 37 de la LDC.

Y ello es así, porque F. S.A. provocó que el Sr. C. instara el procedimiento ante la Oficina de Defensa del Consumidor porque guardó silencio ante la carta documento X. remitida el 7/7/2022 por el denunciante –

fs. 16-a fin de que se cumpla con el contrato y se le entregue del vehículo, toda vez que habían transcurrido los 60 días previstos en el mismo. Asimismo solicitaba el pago de la multa prevista en el contrato de adhesión suscripto.

Reiteramos, el deber de brindar información adecuada y veraz se encuentra presente durante todas las etapas 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.

El solo hecho de no informar o de hacerlo en forma insuficiente alcanza para perfeccionar la infracción descripta en el artículo 4 de la LDC.

De las constancias de autos no surge que la denunciada haya contestado la misiva, por lo que sin lugar a dudas surge que la empresa se comportó con negligencia en brindar información relativa al reclamo efectuado.

Cabe agregar que los argumentos brindados a fs. 23/24, en el descargo de fs. 35/43 y en el memorial de agravios, no aportan elementos que den luz a la situación de la consumidora, ni surge algún dato que permita eximirla de la sanción.

Es que a fs. 24 y en el descargo, F. S.A. argumenta que el denunciante “nunca cumplió con lo establecido en el contrato de adhesión arts. 6 y 7. Se produjo la baja

de todas las adjudicaciones por no haber ingresado nunca el Sr. C. la correspondiente nota de pedido", "que la sociedad puso en conocimiento del requirente la posible extensión del plazo de entrega de la unidad" –fs. 41vta.-, "la última adjudicación tuvo fecha de alta en septiembre de 2023 y la parte denunciada no ingreso el pedido de la unidad requerido" –fs. 42vta.-, y por último alegó que la unidad requería piezas importadas para su fabricación y que existía una limitación a las importaciones por parte del gobierno nacional.

Lo cierto es que de las constancias de autos –fs. 11/12-, surge que el Sr. C. presentó la nota de pedido de la unidad el 31/3/2022, lo que se negó a firmar fue el anexo a la nota mediante el cual se pretendía exonerar de responsabilidad la denunciada ante una posible demora en la entrega del vehículo.

No surgiendo de las constancias de autos que se lo haya informado al consumidor en forma clara, precisa, detallada y suficiente que era condición sine qua non, la firma del anexo con la nota del pedido de la unidad. Tampoco acreditó F. S.A. que haya dado cumplimiento a lo previsto en el art. 7 del contrato de adhesión, en cuanto prevé que previo a dejar sin efecto la adjudicación, se debe intimar fehacientemente al adjudicatario a que cumpla con los requisitos previsto en dicho artículo -documental acompañada por la propia F. S.A. –fs. 43/47-.

Por lo que no se advierte un incumplimiento del Sr. C. como hace referencia la denunciada.

A todo evento, también cabe advertir que si el argumento en la mora en la entrega de la unidad se basa en un presunto faltante de piezas importadas para la

fabricación del vehículo y una limitación a las importaciones, éste extremo tampoco se ha acreditado.

Y en todo caso, tal circunstancia deviene del riesgo empresario inherente a la actividad comercial que desarrolla la recurrente, del cual no debe hacerse cargo el denunciante.

Por lo demás, si existían las dificultades en las importaciones, resultaba esperable que como mínimo, se lo advirtiera a su cliente, pero no surge de estas actuaciones que ello haya ocurrido.

Por otra parte cabe recordar que el art. 10bis de la ley 24.240, establece la facultad del consumidor ante el incumplimiento del contrato por el proveedor. Específicamente dispone que "el incumplimiento de la oferta o del contrato por el proveedor, salvo caso fortuito o fuerza mayor, faculta al consumidor, a su libre elección a: 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 corresponda." Y el art. 40 de la ley 24.240 establece la responsabilidad solidaria de todos aquellos sujetos que intervinieron en la relación contractual.

En este sentido, toda la cadena de comercialización deviene solidariamente responsable frente al consumidor de los daños e incumplimientos sufridos (art. 40 Ley 24.240).

Su rol de sociedad administradora no le quita ni le minimiza su responsabilidad individual empresaria y solidaria frente al sujeto consumidor.

Por lo que las aseveraciones de la accionada en cuanto al pretendido cumplimiento de brindar información cierta y detallada al adherente del plan de ahorro, no se encuentra corroborada en las actuaciones por instrumento probatorio alguno que desvirtúe las imputaciones impetradas por el denunciante, ni rebaten los fundamentos empleados por la autoridad de aplicación para sancionar a la denunciada por los arts. 4, 10bis. y 37 de la LDC. Se rechaza el agravio.

Por todo lo expuesto, verificada la existencia del incumplimiento del deber de información, corresponde confirmar con tales alcances, la sanción impuesta.

En cuanto a la cuantía de la multa impuesta, previamente cabe aclarar que es cierto que en la parte resolutiva de la sanción la Autoridad de Aplicación incurre en un error material, toda vez que cuantifica la multa impuesta en letras en PESOS DOSCIENTOS CINCUENTA MIL y en números ($350.000).

Por lo tanto, establecida la existencia de la infracción a los arts. 4, 10bis. y 37 de la ley 24.240, corresponde ahora abordar el examen del quantum de la multa impuesta.

En relación con los parámetros que se encuentran en la Ley de Defensa del Consumidor relativos a la graduación de las sanciones, cabe recordar que el art. 47 establece, en cuanto aquí interesa, que "Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido se harán pasibles de la siguiente sanción: (...) b) multa de cien pesos ($100) a cinco millones de

pesos ($5.000.000) hasta alcanzar el triple de la ganancia o beneficio ilegal obtenido por la infracción". A su vez, el art. 49 de la misma ley prescribe que "en la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el art. 47 se tendrá en cuenta el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos, o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho (art. 49, primer párrafo).

Teniendo en cuenta éstos parámetros, la entidad de la conducta sancionada y el carácter reincidente de la empresa corresponde hacer lugar parcialmente al recurso de apelación interpuesto por F. S.A. D. A. P. F. D. y modificar parcialmente el punto 1) de la parte resolutiva de la Resolución N° 108/2024de la ODC y fijar el monto de la multa impuesta por infracción de los arts. 4, 10bis y 37 de la Ley 24.240, en la suma de PESOS TRESCIENTOS MIL ($300.000).

V- Las costas de esta instancia, atento el principio objetivo de la derrota, se imponen al recurrente vencido (art. 69 del C.Pr.).

Se regulan los honorarios profesionales de la letrada intervinientes conforme las pautas de la ley arancelaria local (artículos 13 y 32 de la ley arancelaria).

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

RESUELVE:

1) Hacer lugar parcialmente al recurso de apelación interpuesto por F. S.A. D. A. P. F. D. y modificar parcialmente el punto 1) de la parte resolutiva de la Resolución N° 108/2024de la ODC, fijando el monto de la multa impuesta por infracción de los arts. 4, 10bis y 37 de la Ley 24.240, en la suma de PESOS TRESCIENTOS MIL ($300.000).

2) Imponer las costas de esta instancia a la recurrente vencida.

3) Regular los honorarios profesionales del Dr. N. J. M., en la suma de pesos equivalentes a OCHO (8) JUS.

4) Tener presente la reserva del caso federal Punto VIII-.

5) Regístrese, notifíquese y devuélvase.

REGISTRADA BAJO EL N° 579 DEL AÑO 2024

DEL LIBRO DE SENTENCIAS INTERLOCUTORIAS