000477/2024

Comodoro Rivadavia, catorce de febrero de 2025.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Estos autos caratulados: **"F. SA D. A. P. F. D. en autos: "M., E. F. c/ E. T. A. S.A., F. SA D. A. P. F. D. s/ RECLAMO" Expte. N° 1194/23 ODC-MCR s/ Recurso de apelación", Expte N° 477/2024.**

I. A fs. 67/77vta., F. SA de A. para F. D., interpone recurso de apelación contra la resolución N° 105/2024 ODC que la sanciona con multa de $ 300.000, por infracción a los arts. 4 y 19 de la 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.

II. La recurrente en su memoria señala que las defensas opuestas fueron ignoradas y que se conculcó su derecho de defensa. Dice que la resolución se limitó a citar un caso judicial y que pretendió desconocer la imprevisibilidad y cambio de las limitaciones a las importaciones, las cuales constituyen un hecho notorio que no requiere prueba. Afirma que al tratarse de una unidad cuyas piezas eran importadas para su fabricación con la vigencia de las limitaciones señaladas resultó inevitablemente afectada para su tramitación de las autopartes de la unidad.

Expresa que el compromiso asumido de entregar la unidad en el plazo de 60 días, son cláusulas analizadas por la IGJ, las cuales su parte se ve impedida de modificar. Reitera que el art. 7 incluyó un eximente de responsabilidad por las demoras en la entrega de los bienes adjudicados como

consecuencia del caso fortuito o fuerza mayor. Añade respecto a la alegada falta de conocimiento del denunciante sobre la demora, que el plan fue suscripto el 24/12/20, momento en el cual el gobierno nacional venía adoptando medidas de restricción a la importación, las cuales eran de público conocimiento y la denunciante aún así decidió contratar con ellos por un plazo de duración de 7 años, licitar por un vehículo y luego asumir los gastos de tramitación para la entrega de la unidad 0km.

Aduce que el organismo actuante se desentendió de toda actividad probatoria para acreditar las circunstancias fácticas del caso y corroborar los hechos que condicionan la aplicación de la norma.

Reitera la existencia de un eximente de responsabilidad. Relata que el denunciante suscribió un plan de ahorro previo, el cual resultó adjudicatario y solicitó una unidad igual al modelo ahorrado cuya entrega vencía el 16/5/21, pero la unidad fue entregada el 3/7/21, y concluye que cumplió con la entrega. Continúa diciendo que, respecto de la demora, obedeció a medidas adoptadas por el Gobierno Nacional -hecho notorio-, conocidas por el denunciante, es decir, un caso fortuito que le exime de responsabilidad. Efectúa una reseña de las mismas. Añade que el retraso en la entrega de la unidad obedeció por lo tanto a circunstancias ajenas a ella quien tuvo plena voluntad de cumplir con los plazos contractuales previstos.

Aduce la incompetencia material del órgano administrativo para actuar en el presente. Niega la existencia de relación de consumo. Señala que no se acreditó el carácter de consumidor del denunciante.

En subsidio, en caso de rechazarse el recurso, pide la reducción sustancial de la multa. Ofrece prueba. Hace reserva del caso federal.

III. De las constancias de la causa, surge que el Sr. E. F. M. interpuso reclamo contra F. D. A. P. F. D. y E. T. A. SA ante la Oficina de Defensa del Consumidor, y denunció que el 2 febrero de 2021 entregó como parte de pago un vehículo a la concesionaria El T. y le informaron que ese mismo día licitaba el vehículo que estaba comprando, ya que con la entrega de su vehículo no iba a sorteo; es decir a partir de esa fecha empezaba a correr los plazos para la entrega del vehículo que había comprado. Continúa su relato que le dijeron que tardaría entre 30 a 45 días. A los 30 días fue a consultar y le informaron que podía tardar entre 45 y 60 días, pasados los 60 días ya no le respondían los mensajes. Se presentó ante el lugar y le dijeron que por ley podían tardar hasta 90 días inclusive, pero pasada esa fecha ya nadie le daba respuesta; hasta el 3/7/2021 que le entregan el vehículo, habiendo transcurrido 150 días. Refiere que la entrega de los papeles la firmó en disconformidad, que le dijeron que iba a ser resarcido por lo ocurrido pero ello no ocurrió y además, la cuota le subió más del 100% en un año, que tampoco fue

informado de ello al momento de efectuar la compra. Acompañó documental –fs. 1/6-.

A la audiencia de conciliación fijada el 21/10/22 asiste solo el denunciante; ante la incomparecencia de las firmas denunciadas y la ratificación del reclamo fijan nueva fecha de audiencia –fs. 19-.

A fs. 21/22, contesta reclamo F. D. A. P. F. D. A fs. 24, el denunciante contesta descargo.

El 8/5/2023, se celebra la segunda audiencia de conciliación, donde el representante de F. S.A. dice que el vehículo fue entregado al reclamante en tiempo y forma y que los pocos días de diferencia en la fecha de entrega pueden deberse a demoras en el Registro de la Propiedad automotor o de logística, que no ameritan la imposición de una multa. La representante de E. T. adhiere a lo dicho por el representante de F. S.A. Agrega que el recibo de entrega fue firmado en conformidad – fs. 32-

A fs. 34 el denunciante rechaza los fundamentos dados por las firmas, mantiene el reclamo por el retardo acontecido y añade que el cambio de modelo es mentira.

A fs. 37, se agrega el descargo de El T. Automotores. A fs. 39/40, contesta el denunciante y mantiene su reclamo.

A fs. 46, la Oficina de Defensa al Consumidor, intima a F. S.A. de A. para F. D. para que informe modelo de la unidad ahorrada al momento de la suscripción de las condiciones generales y el bien tipo distinto al adjudicado seleccionado y

finalmente entregado al denunciante -Grupo y Orden N° 15458/144-, bajo apercibimiento de iniciar actuaciones sumariales.

A fs. 48, F. S.A. contesta reclamo y al solo efecto conciliatorio ofrece como cortesía comercial la suma de $75.000, que es rechazada por el Sr. M. a fs. 52.

A fs. 53/55, la Oficina de Defensa al Consumidor efectúa liquidación, la cual asciende a $109.429,20 por 48 días de demora en la entrega de la unidad y lo comunica al denunciante a fin de proseguir con las actuaciones. A fs. 55vta. manifiesta su disconformidad con el monto.

A fs. 57, se dispuso iniciar actuaciones sumariales, obrando a fs. 58 el acta de imputación N° 65 contra F. SA de A. para D., 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 al art. 4, al no haber acreditado en autos documental cierta, clara y detallada que respalde lo manifestado a fs. 21 y el art. 19 de la Ley 24.240, por el incumplimiento de la prestación convenida, como resultado de no haber abonado en tiempo y forma la indemnización prevista contractualmente.

Siendo debidamente notificado conforme cédula de notificación obrante a fs. 59, F. D. A. P. F. D., no contesta.

A fs. 60/65, la Oficina de Defensa del Consumidor, mediante Resolución N° 105/2024 sancionó a la sociedad aquí recurrente por infracción a los arts. 4 y 19 de la Ley 24.240.

Consideró al contrato de círculo de ahorro como de consumo. Valoró que la reclamada incumplió su deber de información –al omitir notificar e informar sobre el estado del trámite de adjudicación habiendo sido exigida la información por el denunciante- siendo este incumplimiento un factor determinante para las dificultades que se sucedieron, lo que produjo la demora de la entrega. Refirió que la concesionaria no tuvo injerencia en los hechos que motivaron el conflicto, toda vez que es una intermediaria de los planes de ahorro que ofrece en sus instalaciones.

Ponderó además, que el incumplimiento de la prestación en la forma convenida, le ocasionaron daños al consumidor, que conforme lo informado por las denunciadas a fs. 21 y 37, el 17/5/21 –la carpeta crediticia fue aprobada y cumplió los requisitos de la solicitud de adhesión-, comenzando a correr el plazo de 60 días y la unidad fue entregada ya vencido, el 3/7/21, verificándose una demora de 47 días. Consideró acreditada la demora, toda vez que no hubo cambio de unidad, el plazo para la entrega del vehículo vencía el 17/5/2021, tampoco abonó la multa estipulada, lo que implica un incumplimiento del contrato imputable a la denunciada.

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".

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).

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.

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. 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.

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, 19 de la Ley de Defensa al Consumidor, 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 además, 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. 19 de la LDC.

Y ello es así, porque F. S.A. provocó que el Sr. M. instara el procedimiento ante la Oficina de Defensa del Consumidor porque una vez que fuera admitida la licitación no se lo notificó e informó de manera fidedigna, clara y adecuada el estado del trámite de adjudicación del vehículo licitado, le fueron modificando los plazos de entrega y por último se guardó silencio hasta la fecha en que se le entregó la unidad, transcurrido a su entender 150 días.

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 surge que la propia denunciada en su descargo –fs. 21/22- señala que la fecha de licitación fue el 9/2/2021 –fs. 6-, que el plazo de entrega eran de 60 días a partir de que entre el pedido de la unidad y que como el denunciante solicitó cambio de modelo el plazo se extiende a 120 días. Reconoce tanto en su descargo como en la audiencia de conciliación que existe una demora pero la minimiza "pocos días de diferencia" y puede deberse por diferentes circunstancias firma de documentos, inscripción en el Registro Propiedad Automotor-.

Lo cierto es que nunca existió cambio de modelo siempre fue un Fiat Cronos DRIVE 1.3 GSE – fs. 4, 5,6, 22-, por lo que sin lugar a dudas surge que las empresas se comportaron con negligencia en brindar información relativa al trámite de adjudicación.

Cabe agregar que los argumentos brindados en el descargo de fs. 21/22, en la audiencia –fs. 32-, en la contestación al reclamo –fs. 48- 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 en el descargo, F. S.A. argumenta en el punto 2 que el denunciante "licitó con fondos de enero 2021, tiene fecha de alta el 09/02/2021, el plazo de entrega son de 60 días a partir que entra el pedido de unidad", "Como el Sr. M. solicitó cambio de modelo ese plazo se extiende a 120 días." -fs. 21-; luego frente a la intimación de la Autoridad de Aplicación de fs. 46 la denunciada contesta reclamo "…al solo efecto conciliatorio mi mandante me ha instruido ofrecerle al Sra. M. como CORTESIA COMERCIAL la suma de PESOS SETENTA Y CINCO MIL ($75.000)" –fs. 48- y por último en el memorial 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. 3, 5 y 6, surge que el Sr. M. realizó una oferta de licitación el 9/2/2021 y que la entrega del vehículo -conforme recibo de entrega de unidad, fue el 3/7/2021.

Reiteramos, no surge de las constancias de autos que se lo haya informado al consumidor en forma clara, precisa, detallada y suficiente sobre el trámite de la licitación de su vehículo y mora en los plazos de entrega, excusándose para ello en un cambio de modelo solicitado por el denunciante, que nunca ocurrió.

También cabe advertir que el argumento en la mora en la entrega de la unidad basado en un presunto faltante de piezas importadas para la fabricación

del vehículo y una limitación a las importaciones, 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. Se rechaza el agravio.

Por otra parte el art. 19 de la ley 24240, establece que el proveedor debe ajustar el cumplimiento de las obligaciones contractuales a su cargo conforme a lo ofrecido, publicitado o convenido.

Dicha norma no deja margen para la duda, la prestadora está obligada a cumplir integralmente y en tiempo y forma las obligaciones asumidas o, en su defecto, cargar con las consecuencias.

Por los fundamentos expuestos y toda vez que de la documental agregada, surge que la carpeta crediticia fue aprobada el 17/5/2021, la entrega del vehículo el 3/7/2021 y que conforme lo dispuesto en el art 7 de la Solicitud de Adhesión se verifica una demora de 47 días como refiere la Autoridad de Aplicación, el agravio referido a la improcedencia de la sanción por incumplimiento del art. 19 de la LDC, será rechazado.

Finalmente, en cuanto a la cuantía de la multa impuesta, teniendo en cuenta la escala prevista por

el art 47 de la ley 24240 y la conducta sancionada, se advierte que el monto establecido -$300.000- por la autoridad administrativa no es excesivo respecto de la falta cometida.

En lo atinente al tipo o clase de la sanción aplicada, es oportuno señalar que en numerosas oportunidades los tribunales han dicho que la determinación y graduación de las penalidades pertinentes le corresponden a la autoridad administrativa. Así, se ha dicho que la determinación y graduación de la misma es resorte primario de la autoridad administrativa, principio que solo cede ante una manifiesta arbitrariedad, que no se advierte en los presentes autos.

En efecto, no resulta exigible una exacta correspondencia numérica entre la multa y la infracción cometida, sino que es suficiente que la autoridad de aplicación realice una apreciación razonable de las diferentes circunstancias fácticas tenidas en cuenta para justificar la sanción" (CNACont.Adm.Fed., Sala V, in re "Pinturerías Rex S.A. c/ DNCI s/ lealtad comercial - ley 22.802 - art. 22, 27/03/18, Cita Online: AR/JUR/3073/2018).

Es que, a criterio de este tribunal, no se aportó ninguna razón que indique que se ha cometido una arbitrariedad en la elección de la pena ni tampoco en el monto de la multa aplicada en la disposición recurrida.

Por los motivos expuestos se deberá confirmar la condena también en este aspecto.

Por lo expuesto, corresponde rechazar el recurso de apelación interpuesto F. S.A. D. A. P.

F. D. a fs. 67/77 y en consecuencia, confirmar la Resolución ODC N° 105/2024 de fs. 60/65.

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) Rechazar el recurso de apelación interpuesto F. S.A. D. A. P. F. D. a fs. 67/77 y en consecuencia, confirmar la Resolución ODC N° 105/2024 de fs. 60/65.

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

3) Regular los honorarios profesionales de la Dra. M. A. P., en la suma de pesos equivalentes a OCHO (8) JUS.

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

5) Regístrese, notifíquese y devuélvase.

REGISTRADA BAJO EL N°49 DEL AÑO 2025
DEL LIBRO DE SENTENCIAS INTERLOCUTORIAS