000664/2024

Comodoro Rivadavia, 18 de febrero de 2025.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Estos autos caratulados: **”P. R. SA, D. A. P. F. D. en autos: "H., D. A. c/P. R. SA s/ RECLAMO" Expte. N° 913/23 ODC-MCR s/Recurso de apelación”, Expte N° 664/2024.**

I. Mediante gestora, P. R. SA interpone recursos de apelación contra la resolución N° 136/2024 ODC que la sanciona con multas de $200.000, por infracción al art. 1100 CCCN y 4 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, y ordena reintegrar al Sr. H. la suma de $1.253.420 más intereses.

II. La recurrente apela y funda el recurso a fs.33/43, por medio de gestora procesal, el 14/08/24.

El 17/09/24 se intima a la presentante a abonar la tasa de justicia, acompañar el bono del Colegio de abogados.

La gestora adjunta el bono del Colegio de abogados, el pago de la tasa de justicia y adjunta poder para juicios en favor de la letrada para actuar en la presente y se ratifica su gestión. Pasan los autos a resolver.

La recurrente critica que la disposición aplicada se sustenta exclusivamente en los dichos del denunciante, sin que exista conducta acreditada contraria a derecho, de su parte.

Considera que la oficina municipal dicta disposiciones dogmáticas. Expresa que la orden de reintegrar la suma de haberes netos del contrato en cuestión, los que a la fecha no se encuentran disponibles, incumple las condiciones generales del

plan; y que la imputación no es lo que el consumidor dice que es, sino una conjunción entre la denuncia, las constancias aportadas y el análisis de la autoridad de aplicación.

Explica las características del plan de ahorros y liquidación del grupo.

Critica que el actor peticionó la devolución del dinero que dice pago como precio del vehículo, cuando lo que abonó no fue un contrato de compraventa sino las cuotas del plan de ahorro para fines determinados, y que los únicos conceptos a reintegrar en concepto de haberes netos son el valor de la cuota pura y gastos de entrega, conforme el contrato de suscripción.

Agrega que la devolución de los aportes netos se realiza a valor actualizado de la última cuota, por lo que en principio no generan intereses, los que se devengan recién en la puesta a disposición de los fondos, si no fueran percibidos, a la Tasa activa BNA, tal como dice que los abonó. Concluye que la forma reclamada para la devolución de los haberes es contraria a las disposiciones del contrato de ahorro.

Añade que en virtud de los montos abonados resta pagar al denunciante la suma de $1.129.259,89 más $28.006,63 de gastos de entrega, y que la disposición atacada es desajustada a derecho dado que conforme surge de la liquidación y condiciones y manera de liquidarse los haberes netos, aun no se encuentran disponibles, por lo que la devolución se hará cuando ingresen fondos al grupo.

III. El actor reclama a P. R. SA la información detallada del pago del grupo X., en razón de la falta de devolución del reintegro que considera debe ser

total, a valor actualizado. Adjunta documental a fs. 2/3 (DNI y carta documento).

El 20/10/23, se celebra audiencia sin la presencia de P. R. SA de A. F. D. En dicho acto la reclamante ratifica el reclamo. En la hoja 9 obra mail de la denunciada indicando no se adeuda suma alguna.

El 12/12/23 se labra acta por la cual el denunciante reclama la suma de $1.253.420 más intereses devengados desde marzo.

El 09/04/24 se intima a la firma a que en el plazo de 5 días hábiles acredite haber puesto a disposición del Sr. H. el remanente del haber del contrato X. cada 3 meses o en su defecto informe si existen fondos acumulados para ser reintegrados, y acompañe constancia que acredite los haberes de ahorro abonados.

Se ordena la apertura de sumario y se le notifica el acta de imputación, a fin que la firma denunciada formule su descargo y ofrezca prueba por presunta infracción al art. 1100 CCyC, arts 4 ley 24240, por no haber puesto a disposición del Sr. H. el remanente del haber del contrato X. cada 3 meses y no haber informado si existen fondos acumulados para ser reintegrados.

A fs. 25/28 se dicta la resolución 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.

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.

Cabe destacar que el deber de información al usuario contemplado en el art. 4 LDC, tiene raigambre constitucional por estar comprendido dentro del art. 42 de la C.N. y debe satisfacer todas las inquietudes que a aquél se le generen en relación al servicio que se le presta. "El deber de información constituye una obligación de resultado, pues la ley exige que esa información cumpla determinados y precisos contenidos. Por lo tanto, la sola verificación del incumplimiento hace responsable a la obligada, con prescindencia de cualquier circunstancia vinculada con la intencionalidad del sujeto (Gozaíni, Osvaldo Alfredo, "Protección procesal del usuario y consumidor", Ed. Rubinzal-Culzoni, Bs. As., 2005, pág. 403)."

Dicho artículo establece que el proveedor está obligado a 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.

La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión.

La información por la que fue intimada la denunciada, no recibió respuesta, no concurrió a la audiencia fijada ni formuló descargo ni presentó prueba a su favor. Recién al presentar el memorial efectúa explicaciones sobre la liquidación del plan y surgiría la inexistencia de fondos a poder a disposición del suscriptor.

En relación al deber de información, el órgano administrativo analizó los hechos y los subsumió en el art. 4 de la ley 24240. Expresamente valoró la necesidad de asegurar la libre decisión del consumidor derivada de contar con los datos para resguardar sus intereses económicos, la aplicación del principio in dubio pro consumidor y consideró que no se habían cumplido el deber de información cierta, clara y detallada ni se acompañó documental que acredite haber puesto a disposición del denunciante los remanentes cada 3 meses ni informar si existen fondos acumulados.

Del texto general de la resolución surgen los fundamentos de hecho y de derecho que motivan la solución consagrada.

La recurrente no ha arrimado prueba alguna que desacredite los dichos y documental aportada por la denunciante.

El deber información es la posibilidad cierta, objetiva y adecuada que le permita al consumidor interiorizarse realmente sobre las circunstancias relativas a su reclamo de manera que descarte o confirme sus dudas. La información “adecuada” es la información

pertinente, útil, relevante, la que esclarece de modo cierto y detallado sobre la circunstancia que interesa a quien la requiere.

Como se señaló, la firma denunciada no brindó los datos requeridos faltando al deber de informar en forma clara y precisa, por lo que, la conducta reprochada se verifica y corresponde confirmar la sanción impuesta en la decisión recurrida.

En relación, al reintegro de la suma reclamada, asiste razón a la recurrente. Ello, toda vez que no surge de la resolución referencia, fundamento ni prueba alguna que permita determinar el monto que ordena pagar a la denunciada y la existencia de fondos disponibles, limitándose a ordenar la devolución del monto brindado por el denunciante.

El artículo 30 de la Ordenanza 485-76 dispone que la motivación es obligatoria, con sucinta referencia a las cuestiones de hecho y fundamentos de derecho.

“La motivación de los actos administrativos, que constituye uno de sus requisitos esenciales…, cumple dos finalidades: que la Administración sometida al derecho de un régimen republicano dé cuenta de sus decisiones y que éstas puedan ser examinadas en su legitimidad por la justicia en caso de ser impugnadas, permitiendo de ese modo una suficiente defensa de los afectados (doct. causa B. 49.238, "S.", sent. del 13-XI-1984). Los motivos del acto aparecen en esta forma exteriorizados en la motivación”. (SC Buenos Aires, Juarez, María Carolina c. Provincia de Buenos Aires (Dirección de Rentas). Demanda contencioso administrativa, causa B. 66.669, sentencia definitiva del 02/07/2014 y sus citas).

Ello, no obsta, a que en la instancia judicial se promueva el proceso de conocimiento sumarísimo en el que se debata y pruebe la existencia y cuantificación del daño que se reclama (art 40 bis Ley 24.240).

Por lo tanto, el agravio relativo al reintegro de la suma ordenada en el punto 2 del resuelvo, será admitido, por el motivo aquí expuesto.

Conforme todo lo expuesto, corresponde hacer lugar parcialmente al recurso interpuesto por P. R. SA y revocar el punto 2 del resuelvo de la resolución N° 136/2024 ODC.

V. Las costas de esta instancia se imponen a la recurrente. Los honorarios se regulan teniendo en cuenta la naturaleza del proceso, etapas cumplidas, labora desarrollada y éxito obtenido y demás pautas orientadoras de la ley de aranceles para abogados (Ley XIII 4 y 15, arts. 5 a 7, 13, 46).

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

RESUELVE:

1) Hacer lugar parcialmente al recurso de apelación interpuesto por P. R. SA de A. P. para F. D.

2) Revocar el punto 2 del resuelvo de la Resolución n° 136/2024.

3) Imponer las costas de esta instancia a la recurrente.

4) Regular los honorarios de la Dra. L. I. P. en la suma equivalente a OCHO (8) JUS, más IVA en caso de corresponder.

5) Regístrese, notifíquese, devuélvase.

REGISTRADA BAJO EL N°63 DEL AÑO 2025

DEL LIBRO DE SENTENCIAS INSTERLOCUTORIAS