

Violacion Al Deber De Oferta De La Ley De Defensa Al Consumidor

DOMINGO, 10 DE ENERO DE 2021

JURISPRUDENCIA

Violación al deber de oferta de la ley de defensa al consumidor Se admitió el recurso de apelación deducido por el municipio demandado y, en consecuencia, se revoca la sentencia que había anulado una resolución de la dirección general de defensa de consumidores. En la ciudad de General San Martín, a los 18 días del mes de agosto de 2016, se reúnen en acuerdo extraordinario los Señores Jueces de la Cámara de Apelación en lo Contencioso Administrativo con asiento en San Martín, estableciendo el siguiente orden de votación de acuerdo al sorteo efectuado: Hugo Jorge Echarri, Ana María Bezzi y Jorge Augusto Saulquin, para dictar sentencia en la causa n° 5261/16 caratulada ?VOLKSWAGEN S.A. C/ MUNICIPALIDAD DE VICENTE LÓPEZ S/ PRETENSION ANULATORIA?. ANTECEDENTES: I.- A fs. 387/396, el titular del Juzgado en lo Contencioso Administrativo n° 1 del Departamento Judicial de San Isidro, dictó sentencia declarando la nulidad de la Resolución n° 079/2011 de la Dirección General de Defensa de los Consumidores y Usuarios de la Municipalidad de Vicente López, dejando sin efecto la multa aplicada de \$12.000, ordenando el dictado de un nuevo acto administrativo en los términos del pronunciamiento, e imponiendo las costas a la demandada en su calidad de vencida. Para así decidir consideró, en lo sustancial, que la controversia del caso se centraba en el análisis de validez de la Resolución n° 079/2011, de fecha 5 de diciembre de 2011, dictada por la Dirección General de Defensa de los Consumidores y Usuarios de la Municipalidad de Vicente López, en cuanto impuso a la actora una multa de \$12.000, con fundamento en el incumplimiento de lo normado por los artículos 4° (deber de información al consumidor), 7° (oferta) y 19° (modalidades de contratación) de la ley 24.240. En primer término, efectuó algunas precisiones respecto de los derechos de los consumidores y usuarios, y de su regulación de acuerdo a los arts. 42 de la Constitución Nacional, 38 de la Constitución Provincial y a las leyes N° 24.240-nacional- y N° 13.133 -provincial-. En relación al deber de información -consagrado en el artículo 4° de la ley 24.240- sostuvo que la finalidad perseguida por la norma era la búsqueda de la voluntad real, consciente e informada del usuario respecto a las ventajas y desventajas del servicio que contrataba. En ese sentido, entendió que el contenido de la información consistía en la posibilidad de que el usuario o consumidor pudiera acceder a un conocimiento suficiente y acabado sobre las características fundamentales del producto o servicio y, en consecuencia, colocarlo en condiciones de efectuar una decisión más reflexiva, disminuyendo así la desigualdad de conocimiento que naturalmente existe entre quien ofrece un servicio y quien lo puede adquirir. Destacó que tanto de la Resolución cuestionada, como de las manifestaciones vertidas en la denuncia original se desprendería que el alegado incumplimiento refería al hecho de no haber recibido información respecto del cambio de modelo del rodado. Apuntó que el artículo 11, inciso b) de las condiciones generales de contratación -agregadas a fs. 7/8- preveía expresamente el supuesto acaecido en autos, es decir, el cambio o supresión de modelo, remitiendo a su vez al artículo 4° que refiere al valor móvil, alícuota y ajustes. Sostuvo que el sistema tutelar de los usuarios y consumidores no desplazaba la carga individual de responsabilidad y diligencia para quien concurriera a trabar una relación de consumo respecto de sus derivaciones ulteriores. Consideró que, en el caso, cabía interpretar el conocimiento de la denunciante respecto al posible cambio o supresión de modelo automotor. Ello así, por considerar que, de lo contrario, el sistema tuitivo de los consumidores se hallaría por encima de cuanto las mismas partes declararan conocer y aceptar en condiciones normales de acceso. Concluyó que si existió la concreta posibilidad de conocer el contenido de la cláusula predispuesta aplicando la diligencia ordinaria de un hombre medio, no se encontraba incumplido el deber de información. Respecto del artículo 7 de la ley 24.240, relativo a la oferta, el magistrado de grado destacó que la denunciante había adherido a un plan de ahorro firmando las Condiciones Generales de Contratación, las que expresamente contemplaban el caso de la aparición de una nueva versión del modelo objeto del plan de ahorro -art. 11 inc. b-. En ese sentido, entendió que las actualizaciones de versión de los automotores eran realizadas a los fines de perfeccionar las unidades existentes y resultaban en beneficio de los potenciales consumidores. Agregó que la actualización de versión del rodado se encontraba prevista en las Condiciones Generales de Contratación y que las mismas fueron suscriptas por la denunciante según constancias de fs.7/8, motivo por el cual consideró que la Sra. Juárez no podía alegar desconocer tal circunstancia. Por los argumentos esgrimidos, concluyó que la empresa denunciada no había infringido lo dispuesto en el artículo 7 en cuestión. Con relación al artículo 19 de la ley 24.240 -modalidades de prestación de servicios-, y en la inteligencia de que la denunciada había respetado lo acordado entre las partes, consideró que no se advertía la existencia de violación alguna. Sumó a ello el hecho de que el contenido del contrato no había sido objeto de discusión y que el mismo se encontraba aprobado por la Inspección General de Justicia. Finalmente señaló que, de acuerdo a la forma en que se resolvían las actuaciones, el pronunciamiento en relación al planteo de la violación al principio non bis in idem, así como el referido al de nulidad de la sanción por arbitrariedad manifiesta y al

alegado exceso de punición en la multa, devenían innecesarios. II.- A fs. 403/410 la parte demandada se alzó contra la sentencia, interponiendo recurso de apelación y agraviándose, en lo sustancial, por el hecho de que el juez de grado consideró que no se encontraba configurada la violación del artículo 4 de la ley 24.240, por parte de la empresa Volkswagen S.A. Recordó que la denunciante -Sra. Juárez- había contratado un plan de ahorro previo de un automotor de la marca Volkswagen modelo Polo diesel -pagadero en 84 cuotas de acuerdo al contrato n° 144963-, y que, haciendo uso de la facultad de cambio de modelo, solicitó un modelo Gol Country Trendline 1.9, diesel. Señaló que, al momento de retirar el vehículo en cuestión y habiendo abonado la suma de \$11.162 por el cambio de modelo, percibió un cambio de versión del modelo realizado por el fabricante Volkswagen, percatándose del faltante de algunas características esenciales en el modelo elegido en enero del año 2006, motivo por el cual decidió no retirar el automotor, en disconformidad. Sostiene que de haber conocido la actualización y las supuestas mejoras de la versión del automotor elegido, la denunciante podría haber cambiado su curso de acción. Entiende que la violación alegada resulta evidente, en la medida que importó un aprovechamiento del estado de necesidad de quien debía retirar un auto sin poder rescindir el contrato, debiendo, en su caso, pagar una penalidad. Apunta, a mayor abundamiento, que la denunciante probó que el modelo elegido y abonado difería del entregado, destacando que la contraria no se alzó contra dicha prueba, sino que se abocó a sostener la supuesta mejora de la versión, sin rebatir el detalle efectuado en la denuncia de la Sra. Juárez. Asimismo, considera que la decisión del a-quo debe ser revocada a fin de que no quede configurada la arbitrariedad de la sentencia. Ello en el entendimiento de que la aquí actora no logró desvirtuar la configuración de las infracciones a los arts. 4, 7 y 19 de la ley 24.240, que se tuvieran por acreditadas en sede administrativa. Agrega que con el fallo en crisis no sólo se vulneró el principio de igualdad del art. 16 de la Constitución Nacional, sino también el principio de buena fe. Destaca que en todo procedimiento en donde esté en juego una relación de consumo rige el principio de "cargas dinámicas", circunstancia que impone al proveedor la obligación legal de colaborar en el esclarecimiento de la situación litigiosa. En ese orden de ideas, aduce que la falta de prueba tendiente a rebatir las circunstancias expuestas en la denuncia formulada ante la DGDCU -Dirección General de Defensa de los Consumidores y Usuarios de Vicente López-, sumado a la fuerte presunción desfavorable a los intereses de las empresas denunciadas que se desprende del contexto normativo de la ley, impiden la descalificación de la decisión administrativa en cuestión. Por último, solicita se revoque la sentencia cuestionada y se confirme la Resolución n° 079/11 emanada de la Dirección General de Defensa de los derechos de los Consumidores y Usuarios del municipio de Vicente López, con costas. III.- A fs. 411, el a-quo ordenó correr traslado de la apelación opuesta y tuvo presente el domicilio constituido en San Martín. IV.- A fs. 416/418 la parte actora contestó el traslado conferido, solicitando el íntegro rechazo del recurso de apelación interpuesto por la Municipalidad de Vicente López y la consecuente confirmación de la sentencia recaída en autos, con imposición de costas de ambas instancias a cargo de la parte demandada. Señala, en lo sustancial, que la accionada basó su apelación en un recuento de los hechos vertidos por las partes, tanto en sede judicial como administrativa, limitándose únicamente a repetir todo lo acontecido a lo largo de la presente causa, transgrediendo así lo establecido por el artículo 56, inciso 3° del CPCA -crítica concreta y razonada del fallo-. V.- A fs. 431 vta. el magistrado de grado ordenó la elevación de las actuaciones, siendo recibidas en esta Alzada a fs. 432 vta. VI.- A fs. 433 se tuvieron por constituidos los domicilios procesales de las partes y se pasaron los autos para resolver. VII.- A fs. 434, efectuado el pertinente examen de admisibilidad, se pasaron los autos para sentencia. Establecido por sorteo de ley el orden de votación que se indica en el encabezado, los autos se encuentran para dictar sentencia, y el tribunal determinó la siguiente cuestión a decidir: ¿Se ajusta a derecho la sentencia apelada? VOTACION A la cuestión planteada, el Señor Juez Hugo Jorge Echarri dijo: 1°) Relatados los antecedentes del presente caso, expuestos los fundamentos y la parte resolutive de la sentencia hoy recurrida, mencionados los agravios y réplicas pertinentes y efectuado el examen de admisibilidad, procedo a analizar el recurso de apelación interpuesto. Para ello cabe recordar- liminarmente - que, a través del dictado de la Resolución N° 079/2011, la Subsecretaría de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Vicente López encontró responsable a Volkswagen S.A. de ahorro para fines determinados de la comisión de infracciones a los arts 4° (deber de información), 7° (oferta) y 19° (modalidades de contratación) de la Ley Nacional 24.240, imponiéndole, en razón de ello, una multa por pesos doce mil (\$12.000). Ello en el entendimiento de que la información recibida por la denunciante respecto de las características de la versión elegida y la recibida en el momento de la entrega (Volkswagen Gol Country Trendline 1.9 SD) resultaba discordante. Contra dicha Resolución, la aquí actora sostuvo -en lo sustancial-, la inexistencia de las violaciones alegadas en relación a la ley 24.240, por considerar que las discordancias señaladas en la resolución atacada respondían a una actualización de la versión del rodado contratado por la denunciante, circunstancia que, normada en el artículo 11 inc. "b" de las Condiciones Generales de Contratación, no prevé comunicación alguna en relación al consumidor. Asimismo, alegó violación al principio non bis in ídem y nulidad de la sanción por arbitrariedad manifiesta. Por último, y de manera subsidiaria, cuestionó el monto de la multa establecida. Finalizando, corresponde señalar que el juez a quo hizo lugar a la pretensión anulatória deducida, criticando la sentencia la parte demandada

mediante el recurso interpuesto a fs. 403/410. 2º) Sentado ello, considero pertinente señalar - tal como lo efectuara en la sentencia dictada en la causa N° 1.385, caratulada "Naldo Lombardi S.A. c/ Municipalidad de 9 de Julio s/ Demanda Contencioso Administrativa, sentencia del 30 de noviembre de 2.005, en trámite por ante el Juzgado de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo N° 1 del Departamento Judicial de Mercedes; como así también en las causas de esta Alzada in re N° 2.192/10, "Telecom Personal S.A. c/ Municipalidad de San Isidro - Secretaría de Defensa del Consumidor s/ contencioso?", sentencia del 5 de octubre de 2.010, N° 2.177/10, "Telecom Personal S.A. c/ Secretaría de Producción y Defensa del Consumidor s/ Impugnación de Acto Administrativo?", sentencia del 12 de octubre de 2.010, N° 2.182/10, "Telecom Argentina S.A. c/ Municipalidad de San Isidro s/ Impugnación de Acto Administrativo?", sentencia del 26 de octubre de 2.010 y N° 2.585/11, "Telecom Argentina S.A. c/ Municipalidad de San Isidro s/ Impugnación de Acto Administrativo?", sentencia del 2 de agosto de 2.011, causa N° 3.526/13, caratulada "Telecom S.A c/ Justicia de Faltas Municipio de Morón S/ Materia a Categorizar - previsión?", sentencia del 20 de mayo de 2013, causa 3762/15, "Telecom Personal S.A. c/ Municipalidad de San Isidro -Subsecretaría de Defensa al Consumidor s/ Pretensión anulatoria?", sentencia del 7 de julio de 2015-, que la Ley N° 24.240, en cumplimiento del mandato constitucional impuesto por el art. 42, ha venido a llenar un vacío legal cuyo principal objeto lo constituye la defensa de los consumidores o usuarios (cfr. art. 1º). Además, que en ese marco jurídico la Ley, en su Capítulo XII, ha regulado un procedimiento administrativo para la verificación de las infracciones determinadas por dicho cuerpo legal, delegando tal cometido público en los estados provinciales sin perjuicio de una competencia concurrente con el Estado Nacional. A su vez, que la Provincia de Buenos Aires, en aras al mandato de su constitución en esta materia - art. 39 -, ha procedido a dictar la Ley N° 13.133. Dicho cuerpo normativo reglamenta en el ámbito de su jurisdicción la delegación del poder de policía y de policía administrativa - cfr. arts. 41 y 45 in fine de la Ley N° 24.240 - en el marco de la función administrativa, como a su vez el control jurisdiccional de la misma - cfr. art. 85 Ley N° 13.133 -, de conformidad con lo regulado por la Constitución de la Provincia (cfr. art. 166 último párrafo). Se trata, en definitiva, del control de juridicidad de la función administrativa de policía en materia de la relación de consumo o de servicio, control judicial en materia de función administrativa que encuentra su antecedente pretoriano más antiguo en el famoso leading case "Fernández Arias" resuelto por nuestro más alto tribunal (Fallos: 247:646) y reiterado en numerosos precedentes (cfr. Fallos 247:646; 255:354, entre muchos otros). 3º) En ese marco, corresponde señalar lo que surge de las constancias relevantes del expediente administrativo N° 294/2006 -adunado en autos-: a) A fs. 4/26 obra la presentación efectuada por la Sra. Nancy Anahí Juárez contra Volkswagen S.A. de ahorro para fines determinados y Wagen S.A., ante el Ministerio de Economía y Producción de la Provincia de Bs. As. -Subsecretaría de Defensa del Consumidor-; a fin de denunciar, en lo que aquí interesa: el hecho de que recién al momento de la entrega de la unidad en cuestión, tomó conocimiento que se había producido el cambio de versión del rodado bajo la misma denominación -Gol Country Trendline-, importando dicha circunstancia la exclusión de varios atributos y características respecto de la versión anterior. b) A fs. 53/54 luce la ratificación de la denuncia ya referida por ante la Dirección General de Defensa del Consumidor y Usuarios de la Municipalidad de Vicente López, fechada en 3 de junio del año 2006. c) A fs. 131/133 obra agregado auto de imputación a la firma Volkswagen S.A. de ahorro para fines determinados por infracción a los artículos 4º y 7º de la ley 24.240 (regulatorios de la oferta y el derecho a la información), por considerar que había incumplido con lo previsto en el art. 11º de las condiciones generales de contratación del contrato de adhesión celebrado entre las partes. d) A fs. 189, el Director General de la Dirección de Defensa de los Consumidores y Usuarios de la Municipalidad de Vicente López dispuso dejar sin efecto la imputación supra referida. Ello así por entender que "la supuesta infracción a la Ley vigente se centraba en la falta de información suministrada por el concesionario WAGEN al momento del ofrecimiento del modelo del vehículo y la falta de cumplimiento con los plazos convenidos de entrega, todo ello fuera de las condiciones pactadas en el contrato de autoplan ya concluido? -ver fs. 194-, no encontrándose el conflicto suscitado vinculado con el art. 11 de las condiciones generales de contratación, sino con la normativa de la Ley 24.240. e) A fs. 193/195 luce adunado un nuevo auto de imputación fechado en 28 de junio de 2010, en virtud del cual se imputa a Volkswagen S.A. de ahorro para fines determinados por infracción a los artículos 4º, 7º y 19º de la ley 24.240. f) A fs. 270/274 obra agregada la Resolución n° 079/2011, fechada en 5 de diciembre de 2011 y suscripta por el Director General de la Dirección de Defensa de los Consumidores y Usuarios -Secretaría de Gobierno-, de la Municipalidad de Vicente López. A través de la misma se resolvió sancionar a Volkswagen S.A. de Ahorros para fines determinados, con una multa de \$12.000 (pesos doce mil) por infracción a los arts. 4º (deber de información), 7º (incumplimiento en la oferta) y 19º (incumplimiento en las modalidades de prestación del servicio), de la ley 24.240. Ello así por considerar, en lo sustancial, que "si bien es cierto que la denunciante hizo uso del derecho de opción habiendo elegido un modelo distinto, del referenciado en la solicitud de adhesión..., cambiando por un Volkswagen, Gol Country Trendline 1.9 S.D., la información recibida respecto de las características de la versión elegida y la recibida al momento de la entrega no fueron concordantes, faltando así la información cierta, clara y detallada...". 4º) Reseñadas las actuaciones relevantes de la causa, resulta pertinente referir a la

normativa aplicable, a saber, artículos 3, 4, 7, 19, 37, 38, 47 y 49 de la ley nacional 24.240; artículos 72, 73 y 77 de la ley provincial 13.133 y 1198 del Código Civil. Así, los artículos citados de la Ley 24240 disponen: Artículo 3°: ?Relación de consumo. Integración normativa. Preeminencia. Relación de consumo es el vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario. Las disposiciones de esta ley se integran con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo, en particular la Ley N° 25.156 de Defensa de la Competencia y la Ley N° 22.802 de Lealtad Comercial o las que en el futuro las reemplacen. En caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece esta ley prevalecerá la más favorable al consumidor...?. (Énfasis añadido). Artículo 4°: ?Información. 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 en soporte físico, con claridad necesaria que permita su comprensión. Sólo se podrá suplantar la comunicación en soporte físico si el consumidor o usuario optase de forma expresa por utilizar cualquier otro medio alternativo de comunicación que el proveedor ponga a disposición? (texto según ley 27.250) (Énfasis añadido). Artículo 7°: ?Oferta. La oferta dirigida a consumidores potenciales indeterminados, obliga a quien la emite durante el tiempo en que se realice, debiendo contener la fecha precisa de comienzo y de finalización, así como también sus modalidades, condiciones o limitaciones...La no efectivización de la oferta será considerada negativa o restricción injustificada de venta, pasible de las sanciones previstas en el artículo 47 de esta ley?(último párrafo incorporado por art. 5° de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008) (Énfasis añadido). Artículo 19°: ?Modalidades de Prestación de Servicios. Quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos? (Énfasis añadido). Artículo 37°: ?Interpretación. Sin perjuicio de la validez del contrato, se tendrán por no convenidas: a) Las cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños; b) Las cláusulas que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte; c) Las cláusulas que contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor. La interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el consumidor. Cuando existan dudas sobre los alcances de su obligación, se estará a la que sea menos gravosa... (Énfasis añadido). Artículo 38°: ?Contrato de Adhesión. Contratos en Formularios. La autoridad de aplicación vigilará que los contratos de adhesión o similares, no contengan cláusulas de las previstas en el artículo anterior. La misma atribución se ejercerá respecto de las cláusulas uniformes, generales o estandarizadas de los contratos hechos en formularios, reproducidos en serie y en general, cuando dichas cláusulas hayan sido redactadas unilateralmente por el proveedor de la cosa o servicio, sin que la contraparte tuviere posibilidades de discutir su contenido. Artículo 47°: ?Sanciones. Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido serán pasibles de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso: a) Apercibimiento. b) Multa de PESOS CIEN (\$ 100) a PESOS CINCO MILLONES (\$ 5.000.000). c) Decomiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción. d) Clausura del establecimiento o suspensión del servicio afectado por un plazo de hasta TREINTA (30) días. e) Suspensión de hasta CINCO (5) años en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado. f) La pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare...? Artículo 49°: ?Aplicación y graduación de las sanciones. En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 47 de la presente ley 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...? A su vez, los artículos pertinentes de la Ley 13.133 establecen: Artículo 72°: ?Las constancias de la actuación serán evaluadas con razonable criterio de libre convicción. En caso de duda, se estará siempre a la interpretación más favorable al consumidor?. (Énfasis añadido). Artículo 73°: ?Si la resolución tiene por verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido se harán pasibles de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso: a) Apercibimiento. b) Multa de cien (100) pesos a quinientos mil (500.000) pesos. c) Decomiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción. d) Clausura del establecimiento o suspensión del servicio afectado por un plazo de hasta treinta (30) días, excepto en los casos que se trate de servicios públicos sujetos a la competencia de entes reguladores u otros organismos de control. e) Suspensión de hasta cinco (5) años en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado. f) La pérdida de concesiones, permiso, habilitación, licencia, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare?. Artículo 77°: ?En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 73, se tendrá en cuenta: a) La circunstancia de haber denunciado, celebrado o no un acuerdo conciliatorio, y caso afirmativo, haberlo o no cumplido. b) El perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario. c) La posición del infractor en el mercado. d) La cuantía del beneficio obtenido. e) El grado de intencionalidad. f) La gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización. g) La reincidencia. h) Las demás circunstancias relevantes del

hecho...?. Por su parte, el art. 1198 del Código Civil reza: "Los contratos deben celebrarse, interpretarse y ejecutarse de buena fe y de acuerdo con lo que verosímilmente las partes entendieron o pudieron entender, obrando con cuidado y previsión?". 5°) En este cuadro de situación, es pertinente advertir que el acto impugnado nace de un procedimiento habilitado mediante la denuncia pertinente -cfr. art. 45 Ley n° 24.240- que efectuó la Sra. Nancy Anahí Juárez. El acto de denuncia dio origen al expediente n° 0294/06, que concluyó con el dictado del acto sancionador obrante a fs. 270/274 (Resolución n° 079/2011). Seguidamente, debo señalar que el objeto de la Litis se centra en definitiva en la impugnación de una sanción impuesta en el marco de una contravención o infracción de policía -cfr. Miguel S. Marienhoff, "Tratado de Derecho Administrativo", T IV, pág. 580 y sgtes., Abeledo Perrot - encuadrada en una relación de consumo, y a través de la cual el órgano administrativo tuvo por probada la infracción a lo previsto por los artículos 4°, 7° y 19° de la Ley n° 24.240. 6°) A los fines de resolver el recurso interpuesto por la parte demandada, que sostiene la legitimidad del acto administrativo que tuvo por configurada la violación a los arts. 4, 7 y 19 de la ley 24.240, es menester efectuar algunas precisiones respecto de la normativa específica relativa a las relaciones de consumo. La misma no constituye una mera regulación de determinado ámbito de las relaciones jurídicas, sino que la preocupación del legislador -signada por la clarísima previsión del art. 42 de la Constitución nacional y la relativa contenida en el art. 38 de la Constitución provincial- radica en obtener la efectividad en la protección del consumidor. En ese sentido, la pauta interpretativa que se desprende del art. 3° de la ley 24.240 -interpretación a favor del consumidor-, en coordinación con la que emerge del art. 65° del mismo cuerpo legal -carácter de orden público-, revela la preeminencia del régimen tuitivo del consumidor en caso de colisión con otras normas de derecho común. Y es que el principio protectorio como norma fundante es cimiento que atraviesa todo el orden jurídico, tal como fuera consagrado de manera expresa por el propio artículo 1° de la ley 24.240: "la presente ley tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario" (cfr. SCBA LP C117760 S 01/04/2015, carátula "G, A.C. c/ Pasema S.A. y otros s/ Ds. y Ps.?). 7°) Respecto al derecho de información, consagrado en el artículo 42 de la CN y plasmado en el art. 4° LDC, corresponde señalar que el mismo constituye el derecho a obtener una información adecuada y veraz, a ser nutrido de elementos ciertos y objetivos, detallados, eficaces y suficientes sobre las características esenciales del bien respectivo. La razón para proteger este derecho se halla en la necesidad de suministrar al consumidor conocimientos suficientes, a fin de permitirle efectuar una elección racional y fundada respecto de un determinado bien o servicio. El porqué de la necesidad de una información al consumidor o al usuario radica precisamente en la desigualdad evidente que tiene respecto del proveedor de los conocimientos sobre los productos y servicios (cfr. López Cabana, Roberto, "Deber de información al usuario", Actualidad en Derecho Público -AeDP-, n°12, p. 89). Configura en consecuencia un instrumento de tutela del consentimiento, al otorgar a los consumidores la posibilidad de reflexionar adecuadamente al momento de la celebración del contrato, facilitando así la emisión de un consentimiento esclarecido informado y por ende, plenamente eficaz. Al respecto, el Dr. Lorenzetti dice "en la dogmática jurídica puede indicarse que, siendo el contrato un acto jurídico, debe ser voluntario. Para que exista voluntariedad debe existir discernimiento, intención y libertad. La existencia de un desnivel informativo afecta los tres elementos. De tal modo, debe darse la suficiente cantidad de información como para que el sujeto tenga capacidad de discernimiento libremente intencionado hacia la finalidad perseguida en el contrato" (Consumidores, de Ricardo L. Lorenzetti, Rubinzal-Culzoni editores, pág 173). Señaló al respecto la Corte provincial que "...la información exigida por ese marco normativo debe tener aptitud para colocar al cocontratante en una situación de discernimiento en el aspecto técnico ventilado en el negocio. En tal sentido, la información debe cubrir la etapa genética y funcional ya que es cumplimiento del deber de buena fe la prestación de servicios informativos permanentes y actualizados. Además debe estar relacionada con la complejidad del negocio y la educación del receptor, en cuanto a su extensión y exhaustividad" (SCBA LP C 102100 S 17/09/2008, carátula "Lucero, Osvaldo W. s/ Amparo?). Es que el derecho a la información constituye la aplicación a las relaciones de consumo del principio de buena fe contenido en el art. 1198 del Código Civil. Ello a su vez refleja en el procedimiento estableciendo en materia probatoria "cargas dinámicas" -art. 53 LDC- llevadas a su máxima expresión, tanto que el proveedor tiene una obligación legal: colaborar en el esclarecimiento de la situación litigiosa. Toda negativa genérica, silencio, reticencia o actitud omisiva creará una presunción en su contra (cfr. SCBA LP C117760 S 01/04/2015, carátula "G, A.C. c/ Pasema S.A. y otros s/ Ds. y Ps.?). 8°) Bajo tales parámetros, adelanto que el recurso interpuesto por la parte demandada ha de prosperar. Repárese que las partes son contestes en reconocer que la Sra. Juárez solicitó el cambio del modelo Polo por el Gol Country Trendline 1.9, y que al momento de la entrega del mismo, le fue ofrecido un rodado del mismo modelo pero en una nueva versión, sin haberle comunicado previamente dicha circunstancia. Es decir, no se encuentra controvertido el hecho de que la parte actora (Volkswagen SA de Ahorro para fines determinados) haya pretendido entregar a la denunciante un rodado distinto del contratado, como así tampoco que no haya existido comunicación alguna al respecto. Aquí cabe apuntar que el deber de información no sólo debe ser respetado en la génesis del contrato, aspecto al cual pareciera apuntar el artículo 4° de la ley 24.240 al hacer referencia a la voluntad del consumidor en la adquisición de algún bien o servicio, sino que también debe mantenerse durante la ejecución del mismo. Es que la obligación de

brindar información completa a los usuarios y consumidores, en el contexto de la relación de consumo, se refiere a todas las circunstancias que rodean o se refieren o constituyen un antecedente o son una consecuencia de la actividad encaminada a satisfacer la demanda de bienes y servicios, abarcando pues, todos sus segmentos o etapas (cfr. CA0000 MP 5415 133 S 13/02/2015, Carátula: Unilever de Argentina S.A. c/ Municipalidad de Gral. Pueyrredón s/ Pretensión anulatoria). Dentro de este último supuesto se encuadra la cuestión traída a esta Alzada. En efecto, no se trata de falta de información al momento de la celebración del contrato de plan de ahorro -en virtud del cual la denunciante obtendría un Volkswagen Polo-, sino que la cuestión gira en torno a la falta de información suministrada durante la ejecución del contrato, más precisamente, al momento de acordar el cambio de rodado -en la especie, un VW Gol trendline-. El juez de grado, atendiendo a los argumentos ensayados por Volkswagen, consideró no configurada la violación al deber de información que pesaba sobre el actor. Fundó su postura en lo previsto en el artículo 11 inc. b) de las condiciones generales de contrataciones, que no prevé comunicación alguna respecto del consumidor para el caso de nueva versión. Dicho inciso establece: "Art. 11, inc. b) Nueva versión. Si es una nueva versión del mismo modelo, el plan no sufrirá alteración alguna y los ajustes de cuota se harán de acuerdo con lo establecido en el Artículo 4." Sin embargo, el a quo omitió valorar las pruebas aportadas por la denunciante en lo que hace a las diferencias que presentaba la nueva versión respecto del modelo que ella había solicitado. En efecto, de la documentación adunada a fs.10/26 se desprende que la nueva versión no cuenta con: cerradura en tapa de tanque de combustible; antena de techo "electrónica"; asiento posterior y respaldo "rebatible"; espejo retrovisor interno "día y noche"; cinturones de seguridad "inerciales"; asiento posterior "bipartido"; odómetro y reloj "digitales"; apertura interna de baúl (eléctrica); apoya cabezas "regulables en altura"; cierre central de puertas con "comando a distancia"; levanta vidrios eléctricos (nueva versión sólo en los delanteros); barra de protección contra impactos laterales; columna de dirección "colapsable"; sistema de alarma; airbag conductor ni acompañante (el énfasis me pertenece). Asimismo, respecto del sistema de alimentación, la nueva versión no cuenta con inyección electrónica multipunto diesel. En cuanto a la suspensión delantera y trasera, la nueva versión no cuenta con amortiguadores telescópicos hidráulicos presurizados de doble acción, ni con resortes helicoidales y amortiguadores hidráulicos, respectivamente. 9º) Obsérvese que las diferencias existentes entre ambas versiones no importan necesariamente una mejora de la versión actualizada, como se señaló en la sentencia en crisis. Por el contrario, considero que la entidad de las diferencias existentes entre ambas versiones ameritaban una notificación por parte de Volkswagen para con el comprador. Ello, en el entendimiento de que, como se refirió en el considerando que precede, el consumidor goza del derecho de contar con información detallada y precisa en relación al producto o servicio que adquiere, a los efectos de que el consentimiento eventualmente prestado se constituya en una derivación de una decisión consciente e informada. En ese sentido, la circunstancia de que las condiciones generales de contratación no prevean comunicación alguna respecto al caso de "cambio de versión" no obsta a adoptar la decisión que en definitiva propongo. Y es que, como se señaló con anterioridad, el juego armónico de los arts. 3 y 65 de la LCD imponen una interpretación a favor del consumidor, así como la preeminencia de sus postulados para el caso de duda o de colisión con normas de derecho común. Ello así máxime cuando, como sucede en el caso bajo estudio, la relación de consumo es efectivizada a través de un contrato de adhesión. En efecto, el contrato con cláusulas predispuestas debe ser interpretado a la luz de los principios rectores de la ley 24.240, de protección al consumidor (doct. Arts. 1 y 2, ley 24.240). Es decir en el sentido más favorable a este último (art. 3). Es que en tales "convenios" se evidencia un contratante de manifiesta superioridad frente a otro en clara desventaja, pues es el primero quien impone las condiciones generales traducidas en formularios uniformes, redactados unilateralmente por el proveedor de la cosa o servicio, sustraídas por lo general, a la libre discusión de su contenido por la contraparte (conf. CC0202 LP 100347 RSD-58-3 S 01/04/2003; "Giantomasi Juan Alberto c/ Compañía Financiera S.A. s/ Consignación de sumas de dinero). En ese orden de ideas, teniendo en cuenta el rango constitucional que ostenta el derecho de los consumidores (42 de la CN), el principio "in dubio pro consumidor" (art. 37º Ley n° 24.240 y 72º Ley n° 13.133), el principio de "buena fe" (art. 1198 C.C.), y la entidad de las diferencias existentes entre las versiones del rodado en cuestión; es mi convencimiento que la falta de aviso o notificación a la Sra. Juárez al respecto, importó una clara violación al deber de información impuesto por la ley 24.240. 10º) En relación al artículo 7 de la LDC, relativo a la oferta, cabe recordar que dicho artículo dispone que "...la no efectivización de la oferta será considerada negativa o restricción injustificada de venta, pasible de sanciones previstas en el artículo 47 de esta ley?. Al respecto, el juez de grado sostuvo que "...la actualización de versión del modelo a adquirir por la denunciante no configura una diferencia entre lo ofertado y lo cumplido, toda vez que las actualizaciones de los automotores son realizadas a los fines de perfeccionar las unidades existentes y resultan en beneficio de los potenciales consumidores?. A mérito de los faltantes y diferencias existentes en la nueva versión del modelo ofrecido y la originariamente contratada (ver considerando n°8), es que el fundamento supra referido se traduce en una afirmación dogmática carente de correlación con los hechos bajo análisis. En ese sentido, toda vez que la oferta efectuada originariamente no se condijo con el producto finalmente entregado, la violación al deber de oferta resulta evidente. Asimismo, cabe señalar que no es de recibo el argumento ensayado por Volkswagen

SA de Ahorro para fines determinados al momento de deducir la presente demanda judicial, en virtud del cual sostuvo que el artículo n° 7 no resultaba de aplicación al caso de autos por no constituir la denunciante el carácter de ?consumidor potencial indeterminado?. Ello así en el entendimiento de que, si a los fines de tener por configurada la violación a las condiciones de oferta y venta (art. 7° LDC), la oferta publicitaria masiva es considerada como parte integrante de la ulterior contratación, máxime lo será la oferta escrita suministrada por la empresa automotriz, en la cual se detallan las características de la operación mercantil. Por lo expuesto es que la apelación deducida en este punto debe tener acogida favorable. 11°) A mérito de los fundamentos expuestos en los considerandos precedentes, a los cuales me remito por razones de brevedad, y no habiendo la actora dado cumplimiento con lo pactado, entiendo que Volkswagen SA de Ahorro para fines determinados incumplió asimismo con el deber consagrado el artículo 19 LCD. Ello así, por cuanto el referido artículo obliga a quienes presten servicios de cualquier naturaleza a respetar los términos, plazos, condiciones y demás circunstancias convenidas entre las partes. 12°) En atención a la solución propuesta en los considerandos anteriores y a tenor del principio de derecho procesal en relación a la apelación adhesiva, es decir las alegaciones o defensas propuestas en primera instancia por la parte vencedora que no ha apelado por haberle sido favorable el resultado del pleito y que resultan de tratamiento obligatorio para el órgano ad quem -cfr. SCBA, C 92578 S 11-3-2009, SCBA, Ac 92162 S 2-5-2007, esta Cámara in re causas N° 2840, ?Fisco de la Pcia. de Bs.As. c/ Centro de Ojos de Ituzaingo S.A s/ Apremio?, sent. del 05/04/2011; N° 2863, ?Fisco de la Pcia. de Bs.As. c/ Groppo Juan Carlos s/ Apremio?, sent. del 01/11/2011; N° 4726, ?Fisco de la Provincia de Buenos Aires c/ Duran Gómez, Marcela Susana s/ Apremio Provincial?, del 25/08/15, causa N° 5201/2016, caratulada ?Fisco de la Provincia de Buenos Aires c/ Mazzuz Patricia María s/ apremio provincial?, del 23/06/2016 entre otras; cfr. Hitters, Juan Carlos, Técnica de los Recursos Ordinarios, Ed. Platense, p. 436 y ss.- corresponde analizar la defensas articuladas por la parte actora. Es que, si la resolución que favorece a una parte es apelada por otra, toda la cuestión materia del litigio pasa al superior en la misma extensión y con la misma plenitud con que fue sometida al inferior (SCBA, Ac 34286 S 17-9-1985; esta Cámara en causas N° 2990, ?Fisco de la Pcia. de Bs. As. c/ Ventrici José Saverio y otros s/ apremio?, sent. del 02/02/12; y N° 4726, ?Fisco de la Provincia de Buenos Aires c/ Duran Gómez, Marcela Susana s/ Apremio Provincial?, del 25/08/15, causa N° 5201/2016, caratulada ?Fisco de la Provincia de Buenos Aires c/ Mazzuz Patricia María s/ apremio provincial?, del 23/06/2016 entre muchas otras). 13°) En ese sentido, resta pronunciarse respecto de los planteos referidos a la presunta violación en sede administrativa del principio ?non bis in ídem? (i), a la alegada arbitrariedad del acto administrativo en cuestión (ii), así como al concerniente al alegado exceso de punición en la multa fijada (iii). i) Corresponde apuntar que dicha garantía posee un doble significado: "de una parte, su aplicación impide que una persona sea sancionada o castigada dos veces por la misma infracción (vertiente material). Por otra, es un principio procesal en cuya virtud un mismo hecho no puede ser objeto de dos procesos distintos o si se quiere "no dos procesos con el mismo objeto" (cfr. Trayter Juan Manuel, Manual de Derecho Disciplinario de los funcionarios Públicos, pág. 191). La doctrina ha requerido la conjunción de tres identidades distintas a los fines de tener por configurada la garantía. Ellas son: identidad de la persona perseguida; identidad del objeto de la persecución; e identidad de la causa de la persecución (cfr. CLARIÁ OLMEDO, Jorge A., Tratado de Derecho Procesal Penal, t. I, 1ª ed., Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2008, ps. 260 y ss.)? Al respecto, el Tribunal Cimero provincial sostuvo que la misma resultaba aplicable al procedimiento administrativo, entendiéndose que una idéntica conducta no podía ser juzgada dos veces dentro de la misma esfera jurisdiccional (conf. doct. causas B. 55.062, "Díaz", sent. del 24-X-1995; B. 52.530, "Freiberg", sent. del 30-IX-1997; B. 52.699, "Esmoris", sent. del 2-VI-1998; B. 54.043, "Yampolsky", sent. del 14-XI-2001; B. 63.766, "Villoldo", sent. del 2-IX-2009; B. 63.711, sent. del 30-VI-2010; B. 64.903, "Etcheberrigaray", sent. del 20-VIII-2014, "Del Diestro?", sent. del 16 de marzo de 2016, B. 64.783, entre otras). Asimismo, sostuvo que la imposibilidad de ser juzgado más de una vez por la misma causa no sólo vedaba la aplicación de la segunda pena por un mismo hecho ya penado, sino también la exposición al riesgo de que ello ocurriera mediante un nuevo sometimiento a juicio de quien ya lo había sufrido por el mismo hecho (cfr. SCBA LP B 64903 RSD-199-14 S 20/08/2014, carátula: Etcheberrigaray, Jorge Horacio c/ Banco de la Provincia de Buenos Aires s/ Demanda contencioso Administrativa). La actora aduce que en el caso de autos se presentan los 3 supuestos necesarios a los fines de tener por acreditada la configuración de la violación a la garantía non bis in ídem: identidad de sujetos, objeto y fundamentos. Sin embargo, estimo que dicha garantía no fue transgredida. Repárese que, en el caso que nos ocupa, no se advierte una pluralidad de procedimientos, sino que los actos de imputación señalados por la parte actora se presentan dentro del marco de un único expediente administrativo -n° 0294/06-, en el cual se dictó un único acto final (Res. n° 079/2011). En ese sentido, cabe destacar que los autos de imputación efectuados en el marco de la Ley n° 24.240 no importan un pronunciamiento definitivo por parte de la Administración, sino que constituyen actos preparatorios de su voluntad final, dirigidos a asegurar el derecho de defensa del administrado. En ese orden de ideas, los mismos no resultan asimilables al dictado de una sentencia o resolución administrativa final, ni constituyen en sí mismos un proceso de juzgamiento, presupuestos estos necesarios a los fines de tener por configurada la garantía en cuestión. Por otra parte, es menester señalar que, ante la circunstancia aludida, Volkswagen

S.A. de ahorro para fines determinados no vio comprometido el ejercicio de su derecho de defensa. Ello en virtud de lo que se desprende de los descargos obrantes a fs. 136/144 y 200/222, efectuados ante el dictado de los autos de imputación y de manera previa al dictado de la Resolución definitiva n° 079/2011. Por lo expuesto, el planteo no es de recibo. ii) La actora alega que el acto administrativo cuestionado constituyó un pronunciamiento arbitrario, al no presentar relación entre los hechos y lo dispuesto por la normativa aplicable. La defensa ensayada no puede prosperar. La Suprema Corte provincial sostuvo a propósito del instituto de la arbitrariedad que: "...la simple invocación de que la sentencia recurrida es absurda o arbitraria es ineficaz para dejar sin respaldo un pronunciamiento judicial que muestra coherencia, más allá de que pueda compartirse o no su resultado (conf. causa Ac. 43.119, "Cardona", sent. del 15-IX-1992) y que para que una sentencia sea descalificada por arbitraria debe demostrarse que la operación intelectual desarrollada en el proceso de formación del fallo que él exterioriza, carece de bases aceptables con arreglo a los preceptos legales que gobiernan la valoración de las probanzas? (conf. causas L. 79.673, "Baz", sent. del 29-XII-2003; L. 84.586, "Aguilar", sent. del 8-XI-2006; L. 84.328, "Martínez, Elsa Paulina", sent. del 20-XII-2006; causa A. 71.845 del 22-VI-2016 "Gesualdo, Roxana Haydé?"). Trasladando lo expuesto al marco de la actividad administrativa, resulta evidente que la actora no logró acreditar que, en relación a la apreciación de la prueba o a la fundamentación dada, el acto administrativo n° 079/2011 (v. fs. 270/274) constituya un pronunciamiento arbitrario e/o irrazonable. En efecto, debe tenerse presente que, en virtud de la normativa y principios aplicados (art. 42 de la CN, Ley n° 24.240, Ley n° 13.133, principio "in dubio pro consumidor?", el principio de "buena fe" -art. 1198 C.C.-), la decisión adoptada por la Dirección General de Defensa de los Consumidores y Usuarios de Vicente López resulta coherente con las constancias de la causa (denuncia de fs. 4/6, contrato de adhesión de fs. 7/8, características de las versiones del rodado en cuestión a fs. 10/29). Ello así en tanto, acreditadas las diferencias existentes entre las versiones del rodado referido, la actora no demostró haber dado cumplimiento con el deber de información previsto en el artículo 4° LCD, infringiendo en consecuencia los deberes de mantenimiento de la oferta originaria -art. 7° LCD- y de modalidad de las prestaciones -art. 19° LCD-. iii) Analizando finalmente el argumento referido al exceso en el monto de la multa aplicada, adelanto que el mismo debe ser desestimado. Es que el monto de la sanción aplicada aparece guardando una razonable proporción con los hechos de la causa, en función precisamente de la entidad y relevancia de las faltas cometidas (transgresión al deber de información -art. 4 LDC-, al relativo a la oferta -art. 7 LDC- y a la modalidad de contratación -art. 19 LDC-). Y aún cuando ello bastaría para mantener lo decidido, cabe tener en cuenta que no se ha demostrado que el valor fijado en la resolución apelada (\$12.000) exorbitase los parámetros establecidos en las normas aplicables (art. 73° de la Ley N° 13.133), a lo que se añade que el recurrente no se ha ocupado de demostrar, ni justificar, la razón por la cual el mismo habría de ser reducido, expresando al respecto meras discrepancias o desacuerdos que en modo alguno comportan una crítica debidamente fundada respecto al monto de la condena (conf. CNACAF, Sala II Expte. N° 15469/2008 - "Banco de la Provincia de Buenos Aires, c/DNCI Disp. 332/08?", sentencia del 05 de noviembre del 2.009, en elDial.com - AA5BBC y esta Cámara in re: Causa N° 2.562/11, caratulada "Telecom Argentina S.A. c/ Municipalidad de San Isidro s/ Impugnación de Acto Administrativo", sentencia del 28 de junio de 2.011). En consecuencia, propongo a mis distinguidos colegas: 1°) Hacer lugar al recurso de apelación presentado por la parte demandada y, en consecuencia, revocar la sentencia de grado por los fundamentos expuestos (arts. 3°, 7°, 19° LDC); 2°) Imponer las costas de ambas instancias a la parte actora vencida (art. 51 inc. del CCA, texto según ley 14.437) y 3°) Diferir la regulación de honorarios para su oportunidad (art. 31 del Decreto Ley N° 8.904/77). ASÍ LO VOTO. Los Sres. Jueces Ana María Bezzi y Jorge Augusto Saulquin votaron a la cuestión planteada en el mismo sentido y por los mismos fundamentos. Con lo que terminó el acuerdo dictándose la siguiente SENTENCIA En virtud del resultado del acuerdo que antecede, este Tribunal RESUELVE: 1°) Hacer lugar al recurso de apelación presentado por la parte demandada y, en consecuencia, revocar la sentencia de grado por los fundamentos expuestos (arts. 3°, 7°, 19° Ley n° 24.240); 2°) Imponer las costas de ambas instancias a la parte actora vencida (art. 51 inc. del CCA, texto según ley 14.437) y 3°) Diferir la regulación de honorarios para su oportunidad (art. 31 del Decreto Ley N° 8.904/77). Regístrese, notifíquese conforme lo proveído a fs. 433 y oportunamente, devuélvase. 011753E