

Automotor Plan De Ahorro Deber De Informacion Incumplimiento Rescission Defensa Del Consumidor

DOMINGO, 10 DE ENERO DE 2021

JURISPRUDENCIA

Automotor. Plan de ahorro. Deber de información. Incumplimiento. Rescisión. Defensa del consumidor

Se declara la legitimidad de la acción emergente de la Ley de Defensa del Consumidor y resuelto el contrato por incumplimiento del deber de información por parte del proveedor, condenándose por los daños punitivos con más los intereses. En la Ciudad de San Salvador de Jujuy, Capital de la Provincia de Jujuy, a los 09 días del mes de marzo del año dos mil diecisiete, reunidos los Señores Vocales de la Sala Segunda de la Cámara en lo Civil y Comercial, Dres. Daniel Alsina, Elsa Rosa Bianco y Enrique Mateo, vieron el Expte. N° C-078.401/16 ?Acción emergente de la ley de defensa del consumidor: Chauque, Isidoro; Méndez, Asunción c/ SOLOCAMPO S.R.L.?; y luego de deliberar, El Dr. Daniel Alsina dijo: I. Se presenta la Dra. Alicia Chalabe en nombre y representación de Isidoro Chauque y Asunción Méndez, a mérito de las cartas poder que acompaña (fs. 86/87). Deduce demanda sumárisima basada en la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor, en contra de la firma ?SOLOCAMPO S.R.L.?; pretende que se rescinda el contrato oportunamente celebrado y que se la condene a reintegrar la suma de \$29.600 (con más los intereses que correspondan) más los daños y perjuicios y al pago de la multa civil prevista en el Art. 52 bis de la citada ley (daño punitivo). Manifiesta que sus mandantes en fecha 08/12/10 se inscribieron en un plan de ahorro -Solicitud N° ?- de la Empresa Solocampo S.R.L. para la compra de un vehículo marca Chevrolet a pagar en treinta y seis (36) cuotas de \$ 800, cada una, aclara que en la solicitud de pedido -cuyo original se encuentra agregado en autos (fs.62)- se inserta en el rubro observaciones la leyenda: ?cliente especial con posibilidad de adjudicación mediante oferta económica con cuota plan?. Así pues en fecha 10/12/11 habiendo abonado 12 cuotas, los actores presentan una nota al Gerente de la empresa solicitando mediante una oferta económica de \$ 10.000 la adjudicación de la unidad, sin recibir respuesta alguna. Al año siguiente el 10/04/12 realizan una nueva presentación ofreciendo el mismo importe (\$ 10.000) de la que tampoco obtuvieron respuesta. Una vez abonadas las 36 cuotas convenidas, los actores se dirigen a Solocampo S.R.L. a solicitar la entrega del automóvil y allí le informan que no pueden acceder al crédito por tener préstamos con el Banco Macro y otras instituciones. Ante la negativa de la demandada a entregar el automóvil, Chauque el 09/08/13 remitió Carta Documento ?, mediante la cual intima al reintegro de \$ 29.600. Al no obtener una respuesta, en fecha 28/08/13 realizó una denuncia en la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy, que se tramitó por Actuación N° 36.547/13, caratulada: ?Chauque Isidoro s/ solicitud de intervención ante Solocampo S.R.L. por devolución de dinero?, la Empresa respondió mediante nota de fecha 31/03/14, informando sobre la mecánica del sistema de ventas: en la solicitud de pedido que se adjunta las condiciones generales del sistema, luego el cliente puede solicitar la entrega del bien desde la segunda cuota mediante nota de oferta la cual deber ser del 30% de valor de la unidad más los gastos para que la adjudicación sea aprobada, previo el cliente elige un presupuesto de cómo va a pagar el saldo restante y todo esta sujeto a una aprobación crediticia, resuelto esto en un plazo máximo de 30 días se hace entrega del bien y el cliente entrega el monto que ofreció en su nota de oferta o lo acordado en el presupuesto. Señala que en el caso de Chauque al momento que realizó la oferta, ofreció \$ 6.400 y que no obtuvo la aprobación crediticia por estar afectado al Veraz, por ello la alternativa que tenía para continuar con la operación era realizar el cambio de titular. Ante la negativa el actor solicitó por carta documento la devolución del dinero, para ello se le requirió que presente nota de rescate, que no realizó. Por último informan el monto(\$ 8.880) y la forma de devolución del importe. Al notar la falta de compromiso, el Sr. Chauque formula denuncia en la Dirección de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial. Se forma el Expte. N° 0669-423 -2013; se celebra una audiencia de conciliación (03/12/2014) a la que nadie de la empresa comparece, por lo que solicita se prosiga con la denuncia. Expone mayores argumentos jurídicos a los que remitimos; refiere al incumplimiento del deber de información y nulidad del contrato, a la falta de probidad de la demandada. Cita derecho y jurisprudencia; formula reserva del caso federal; ofrece pruebas y peticiona (fs. 74/78). Se integra el Tribunal con los Dres. Daniel Alsina, Elsa Rosa Bianco y Enrique Mateo (fs. 96 vta.). No obstante haber sido debidamente notificada (fs. 85) la parte demandada no comparece a la Audiencia prevista por el rito (fs. 80) por lo que, contando con documental acompañada por la actora (fs. 2/73) la causa quedó en estado de resolver. II. Preliminarmente, aclaramos que resulta de aplicación inmediata al caso la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 -que entró en vigencia el 1° de agosto de 2.015 (cfr. Ley N° 27.077)- y las previsiones del nuevo Código Civil y Comercial de la Nación (en particular, el Libro III, Título III ?Contratos de Consumo?) en tanto sus disposiciones sean más favorables al consumidor, de acuerdo al efecto retroactivo específicamente establecido en el último párrafo de su Art. 7. Es que, según lo relatado y las pruebas arrimadas, resulta evidente que la relación que vinculó a las partes es de consumo, ya que se han configurado las circunstancias

previstas en los Arts. 1, 2 y 3 de la L.D.C. y 1.092 del C.C.C.N. desde que los actores se presentan como las personas adquirentes de un bien y destinatarios final del mismo (consumidor) y la empresa demandada aparece como el sujeto que lo comercializa de una manera profesional (proveedor). Consecuentemente, todas las facetas de la contratación en cuestión serán interpretadas y resueltas de conformidad a los principios que emanan de dicha normativa con más los lineamientos del Art. 42 de la Constitución Nacional (especial protección al consumidor, en tanto parte débil de la relación de consumo).

III.1. Reiteradamente hemos sostenido que la demanda y los documentos a ella acompañados, importan para el accionado una interrogación y su silencio, ante ellos, debe interpretarse como una manifestación de verdad (Arts. 919 y cdts. del anterior Cód. Civil y Arts. 300 inc. 1° y cdts. del C.P.C.). En la actualidad debemos mantener tal posición ya que el Art. 263 del nuevo C.C.C.N. contiene una norma similar a la enunciada desde que dispone: "El silencio opuesto a actos o a una interrogación no es considerado como una manifestación de voluntad conforme al acto o la interrogación, excepto en los casos en que haya un deber de expedirse que puede resultar de la ley, de la voluntad de las partes, de los usos y prácticas, o de una relación entre el silencio actual y las declaraciones precedentes?". Por lo tanto, continúa siendo aplicable la jurisprudencia de nuestra Corte Provincial cuando sostuvo que "El silencio opuesto a las afirmaciones de los hechos lícitos alegados hacen presumir la veracidad de los mismos, siendo innecesaria la producción de la prueba ofrecida respecto de ellos, al no encontrarse controvertidos y en principio, debe tenérselos por ciertos" (Art. 919 del Código Civil y Arts. 300 inc. 1° y 197 del C.P.C.; cfr. L.A. N° 27, F° 120/129, N° 49; Expte. 1186/82: "Recurso de Casación en Expte. N° 1378/79, "Ordinario por daños y perjuicios: Sucesión de Isidoro Muñoz c/ Delia Albornoz"). De conformidad a lo expresado, se releva a la parte actora de la carga de la prueba, los hechos invocados deben ser tenidos por ciertos, a menos que resulten inverosímiles, o alguna prueba o elemento de juicio arrimado demuestre lo contrario (Art. 263 del nuevo C.C.C.N.). También el Superior Tribunal de Justicia se ha ocupado del tema, reiterando el concepto al señalar: "todo lo expuesto en la demanda se presume en principio cierto, salvo las circunstancias de su inverosimilitud, contradicción o de su falsedad. Es decir que el juez, partiendo de una verdad presunta contenida en la demanda ha de establecer si del análisis de la prueba de todos los antecedentes, con periodo probatorio formal o sin él, no puede ser causa suficiente para que se le atribuya a la otra derechos que no tiene..." (L.A.N°38, F°1.513/1.514,N°629). A la luz de lo preexpuesto, debe señalarse que el sólo hecho de la declaración de rebeldía, no releva al juzgador de su deber de verificar los extremos alegados por el promotor de la causa, rechazando su pretensión en caso de no ajustarse las probanzas arrimadas al proceso, a las circunstancias fácticas enunciadas (L.A.N°41, F°1.536/1.540, N° 563 del 29/12/98). Entonces, importando la ?incontestación? la adopción de una conducta procesal que puede interpretarse como una confesión de verdad de los hechos lícitos articulados; producida la misma en el caso, tenemos por acreditados los hechos alegados y por auténtica la documentación acompañada, habiendo la parte actora aportado numerosa prueba documental que avala sus afirmaciones (fs. 2/73) la que no fue desconocida. De tal manera, la incontestación de demanda por parte de ?SOLOCAMPO S.R.L.? autoriza a considerar reconocidos los hechos lícitos afirmados por los actores; de modo que corresponde tener por cierto el contrato celebrado el día 08/12/2.010 bajo Solicitud de Pedido N° ?; v. fs. 62 y vta.) los pagos cuyo reintegro pretenden y el incumplimiento de la empresa. La demandada no compareció a ejercer defensa alguna; tampoco intentó defenderse en sede administrativa lo cual demuestra la más absoluta indiferencia ante el reclamo de la parte actora, que sí cumplió con lo pactado.

III.2. De tal manera, se encuentra reconocido y probado que la parte actora intentó por las vías adecuadas dar solución a su problema. Se presentó en la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy (fs. 68/70) y en la Dirección de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial y realizó la denuncia que dio inicio al Expte. N° 669-423 (fs. 73 y vta.). Estas actuaciones administrativas no sólo demuestran la verosimilitud del relato de los hechos y la relación de consumo esgrimida, sino que, además, y especialmente, dan cuenta de los pagos que realizaron los actores por la cantidad total de \$ 29.600 (cfr. recibos de fs. 2/61 y 66) es decir: el cumplimiento de las obligaciones asumidas. En el caso, se advierte que en la solicitud de pedido (fs. 62 y vta.) no se encuentra consignado el porcentaje del valor móvil del bien que el adquirente debía abonar en la entrega pre-acordada (Art. tercero) tal como refiere en la información suministrada al requerimiento efectuado por la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy (fs. 29). Por otro lado en cuanto a la devolución del dinero, la empresa hace mención al Artículo quinto, el que no corresponde su aplicación, pues la parte actora ha dado cumplimiento acabado al pago de las cuotas. De manera que ello nos lleva a afirmar que la parte actora no captó correctamente la información que se le suministrara, no por su culpa, sino por la engañosa publicidad que induce a equívocos, la misma no resulta comprensible para su destinatario; de la documental aportada surge que genera confusión, por lo que cabe concluir que la información no fue precisa, fue engañosa como así también la modalidad de la operatoria, la clientela que captan, son sectores populares que normalmente no acceden a otro tipo de financiamiento por contar con menores recursos, por ende son más vulnerables, y esa conducta desplegada es la que merece el reproche generador de la condena resarcitoria para evitar que sigan engañando a otras personas a suscribir a un plan cuyo objeto no es adjudicar automotores. Así, a pesar de ejercer profesionalmente la prestación de bienes de carácter oneroso, la empresa incumplió la obligación -deber de información- a su cargo razón por la cual lo expuesto es suficiente para tener por

acreditado el incumplimiento alegado en la demanda. Consecuentemente, tratándose de una ?relación de consumo? y teniendo en cuenta que las normas que la regulan deben ser aplicadas e interpretadas conforme con el principio de protección del consumidor y que, en caso de duda, prevalece la más favorable al consumidor (cfr. Art. 1.094 del C.C.C.N.) y que el contrato debe ser interpretado en el sentido más favorable para el consumidor o que, cuando existen dudas sobre los alcances de su obligación, se debe adoptar la que sea menos gravosa para él (cfr. Art. 1.095 del íbidem) máxime cuando el proveedor estaba obligado a suministrar información en forma clara, cierta y detallada, respecto de todo lo relacionado con las características esenciales del bien que vendía y de las condiciones de su comercialización, financiación, planes, bonificaciones y toda otra circunstancia relevante para el contrato celebrado, con la suficiente claridad que permita su comprensión, deber que en modo alguno cumplió la demandada -lo cual era de fundamental importancia en todas y cada una de las etapas de la negociación-; surge evidente entonces la legitimidad del reclamo y la procedencia de la pretensión articulada. Especialmente así, porque se trató de un contrato celebrado ?por adhesión? conforme el concepto que emana del Art. 984 del C.C.C.N. y el contenido y formato que se observan en la copia que del mismo rola a fs. 62 y vta. Es que, para el caso, este último deber de información adecuada cobra especial relieve en las negociaciones previas para la concreción del comprador de un automóvil 0 Km. en cuotas, toda vez que es en ese momento cuando el profano más necesita tener clara noticia de su situación como así del valor del bien y de las condiciones requeridas para obtenerlo. Cuando se hace la firma de la papelería, todo lo que el oferente incluye parecen cosas sencillas. Luego, la inteligibilidad de las exigencias de lo suscrito por adhesión, determina en su especificidad una compleja y difícil operatividad. Por eso la información debe brindarse en todas las etapas. La empresa tenía la oportunidad de anunciar leal y correctamente el alcance de las obligaciones del adherente; a pesar de ejercer profesionalmente la prestación de bienes de carácter oneroso, incumplió la obligación a su cargo, razón por la cual lo expuesto es suficiente para tener por acreditado el incumplimiento alegado en la demanda. Ello no fue desvirtuado por prueba alguna de la firma accionada; por el contrario, en su carácter de comerciante se abstuvo de desplegar conducta diligente para sortear los obstáculos que se presentaban, como así también de conducirse -en la eventualidad- preservando el trato digno y equitativo de la parte consumidora en concordancia con lo previsto por el Art. 42 de la C.N. Su comportamiento entró en contradicción con la dignidad o la buena fe negocial. El texto ha sido interpretado para comprender el funcionamiento de lo que se ofrece, lo cual incluye la adopción de medidas para que no sea perjudicado el suscriptor; dispensándole un trato digno como deber de conducta o modelo de comportamiento que está obligado a observar en la relación de consumo. Debe ponderarse que la aplicación del estándar supone hacer actuar un concepto amplio que exorbita los límites del contrato. En este caso, por ejemplo, se observa que el consumidor acudió a diferentes órganos competentes en la esfera administrativa y sólo logró que suministrara una respuesta escueta en la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy, de modo que resultó infructuosa su intervención. Así, el Sr. Chauque y la Sra. Méndez se vieron sometidos a una situación resultante del abuso de posición dominante del proveedor en el mercado de bienes y servicios, quien se ha valido de comportamientos que afectan los derechos básicos del consumidor al trato digno, equitativo y a la adecuada información conforme lo exige el citado Art. 42 de la C.N. Todo ello acredita la indiferencia total ante el adherente consumidor, y justifica la legitimidad de su pretensión. IV. En consecuencia, el incumplimiento de la accionada surge incontrastable, por lo que corresponde hacer lugar a la demanda entablada en su contra, declarando resuelto el contrato oportunamente celebrado [a la luz de la facultad conferida para el actor en el Art. 10 bis, inc. c) de la Ley N° 24.240 y 1.083 del nuevo C.C.C.N.] y condenándola a la devolución del dinero entregado a fin de la frustrada obtención de la unidad vehicular prometida, para lo que cabe precisar que en el caso concreto no hubo contraprestación de la parte demandada que justifique limitar la restitución de lo pagado, por lo que todo cuanto recibió la empresa debe ser reintegrado, es decir la suma total de \$ 29.600 (cfr. recibos de fs. 2/61 y 66). En relación al daño punitivo estimamos que es procedente fijar una suma por el incumplimiento de parte del proveedor respecto a sus obligaciones legales, tal como lo ha entendido la Cámara de Apelaciones Civil y Comercial de Mar del Plata, Sala II, en re ?Machinandarena?, entre otros, y en fecha reciente la Cámara en lo Civil y Comercial de San Pedro de Jujuy, Sala IV, ?Montaldi, Juan José vs. Telecom Argentina S.A. s/ Amparo. Es que el Art. 52 bis de la L.D.C. resulta aplicable a los casos en los que se de cualquiera de los extremos fijados; es decir, a todo vínculo jurídico dentro de la relación de consumo. Entonces, allí donde haya un reclamo por un derecho violado, dentro de esa relación, existiría a la par la potestad de exigir y obtener un monto por ese rubro. Por ende, fijamos la suma de \$ 14.000 como daño punitivo a favor de la parte actora, por el incumplimiento de la empresa demandada y que estimamos una conducta reprochable. Ambos importes llevarán los intereses de la tasa activa cartera general (préstamos) nominal anual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina, a partir del día 11/11/2014 (fecha de la denuncia administrativa; v. fs. 73 y vta.) y hasta el efectivo pago. V. Las costas del proceso se imponen a la demandada en su calidad de vencida (cfr. primer apartado del Art. 102 del C.P.C.). Los honorarios profesionales de la Dra. Alicia Chalabe se regulan en \$ 8.880 por aplicación de los Arts. 2°, 4°, 6°, 8°, 10° y cdt. de la Ley N° 1.687/46 t.o.; importe que llevará el mismo interés (tasa y período de tiempo) que el fijado para el capital de condena, con más el I.V.A. si correspondiere. Es mi voto. La Dra. Elsa

Rosa Bianco dijo: Comparto los fundamentos vertidos por el ponente, adhiriendo en un todo a la solución que propicia. El Dr. Enrique Mateo dijo: Por idéntico fundamento que el expresado por el preopinante, adhiero al voto efectuado por el Dr. Alsina. Por los fundamentos expuestos, la Sala Segunda de la Cámara en lo Civil y Comercial: RESUELVE: I. Declarar la legitimidad de la acción emergente de la Ley de Defensa del Consumidor promovida por Isidoro Chauque y Asunción Méndez en contra de la firma ?SOLOCAMPO S.R.L.?; en consecuencia, tener por resuelto el contrato celebrado entre las partes el día 08/12/2.010 bajo la Solicitud de Pedido N° ... II. Condenar a la empresa demandada a abonar a los actores, en el plazo de diez días, las sumas de \$ 29.600 (en concepto de reintegro) y \$ 14.000 (por daño punitivo); con más los intereses establecidos en los considerandos. III. Imponer las costas a la demandada vencida. IV. Regular los honorarios profesionales de la Dra. Alicia Chalabe en \$ 8.880; importe que llevará los intereses establecidos en los considerandos e I.V.A. si correspondiere. V. Notificar, protocolizar, agregar copia, etc. 025109E