

Defensa Del Consumidor Sociedad De Ahorro Incumplimiento Del Deber De Informacion Multa

JURISPRUDENCIA

Defensa del consumidor. Sociedad de ahorro. Incumplimiento del

deber de información. Multa Se confirma la multa impuesta a la sociedad de ahorro reclamante al haberse comprobado su incumplimiento en el deber de información para con el cliente. En la ciudad de Mar del Plata, a los 18 días del mes de setiembre del año dos mil dieciocho, reunida la Cámara de Apelación en lo Contencioso Administrativo con asiento en dicha ciudad, en Acuerdo Ordinario, para pronunciar sentencia en la causa C-8135-DO1 ?PLAN OVALO S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS c. MUNICIPALIDAD DE GENERAL MADARIAGA s. PROCESO SUMARIO DE ILEGITIMIDAD?, con arreglo al sorteo de ley cuyo orden de votación resulta: señores Jueces doctores Riccitelli y Mora, y considerando los siguientes: ANTECEDENTES I. El titular del Juzgado de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo N° 1 del Departamento Judicial Dolores, con fecha 15-07-2016 rechazó la demanda que incoara la parte actora contra la Municipalidad de General Madariaga. Además, impuso las costas del proceso a la firma actora y se expidió en torno a los honorarios de los profesionales intervinientes [v. fs. 182/192]. II. Recibidas las actuaciones en este Tribunal [v. fs. 234 vta.], declarada la admisibilidad formal del recurso de apelación articulado por la accionante y puestos los Autos al Acuerdo para para Sentencia -cfr. fs. 235 vta. -ap. 4°-, corresponde plantear la siguiente: CUESTION ¿Es fundado el recurso? A la cuestión planteada, el señor Juez doctor Riccitelli dijo: I.1. El sentenciante de grado se expidió con el alcance indicado en los Antecedentes. Luego de precisar los fundamentos expuesto por la firma actora, de repasar las constancias del caso y analizar los elementos arrimados por las partes, consideró que el reclamo formulado no habría de prosperar. Explicando su parecer, refirió que de la documentación aportada no surgían elementos que le permitieran apartarse de los términos expuestos en la resolución sancionatoria cuestionada, puesto que la parte actora no habría logrado acreditar que hubiera cumplido -en forma cierta, clara y detallada- con el deber de información que sobre ella pesaba. 2. La parte actora fundamentó la crítica que dirigiera contra la sentencia que pusiera fin al proceso entablado [v. fs. 202/203 vta.]. Dos son los ejes argumentativos expuestos por la recurrente respecto de lo decidido en la instancia: de un lado, que el juez de grado habría omitido abordar todos y cada uno de los planteo que formulara en la demanda; del otro, insiste en que no habría vulnerado el deber que le viene impuesto por el art. 4 de la Ley 24.240. Con todo, pretende el acogimiento de su embate y la revocación de la sanción impuesta. 3. En su responde, el Municipio brindó las razones por las que patrocinaba el rechazo del recurso traído a decisión de esta Alzada [v. fs. 213]. II. El recurso no merece estima. 1.1. Observo que de la resolución sancionatoria dictada por la Autoridad de Aplicación de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) perteneciente al Partido de General Madariaga, con fecha 27-03-2014, -dictada en el expediente A 2696/13-, surge que habría encontrado a la firma sancionada responsable por desobedecer los arts. 4 y 37 de la Ley 24.240, básicamente por haber omitido cumplir con la obligación impuesta en el art. 7 -ap. 5°- de las Condiciones Generales del Plan de Ahorro en que participara el consumidor que denunciara a la firma organizadora del negocio concertado. Puntualmente, se le achacó haber omitido comunicar en forma fehaciente al consumidor cuál era su decisión [esto es, aceptación o rechazo], respecto de los fiadores que propusiera el particular en pretendido cumplimiento de las condiciones que el ?plan de ahorro? le habría impuesto; ello por fuera de haberse prescindido de informar al denunciante acerca de la situación en que se encontraba el ?plan? acordado al tiempo del dictado del acto sancionatorio, situación que -en la visión de la autoridad juzgadora- generaba incertidumbre y conformaba también una violación al mentado deber de información [v. fs. 95/98]. 1.2. Atendiendo el núcleo de agravios vertidos por la accionante [reseñados en el apartado ?I.2.? de este voto] que procuran desbaratar el fallo que resultara adverso a sus intereses, habré de determinar -en primer término- si la conducta imputada a Plan Ovalo S.A de Ahorro para Fines Determinados resulta susceptible de ser encuadrada, tal lo dispuesto en la sentencia en crisis, como violatoria del art. 4 y 37 de la Ley N° 24.240. Con tal norte debe emprenderse la tarea encomendada. 1.3. He de recordar aquí que el art. 4 de la Ley 24.240, citado por la Administración en su resolución, reza 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...?. Por su parte, el art. 37 -en lo que aquí concierne- estatuye que: ?... 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. En caso en que el oferente viole el deber de buena fe ... o transgreda el deber de información ... el consumidor tendrá derecho a demandar la nulidad del contrato o la de una o más cláusulas...?. 1.4. Frente al marco normativo reseñado y a las circunstancias patentizadas en el expediente administrativo, no

advierto razones para apartarme de la solución que porta el fallo de grado. A poco que se examina la conducta desplegada por Plan Ovalo S.A, se advierte la violación del deber de información reglado en los mencionados artículos. De las constancias obrantes en el expediente administrativo, es posible desprender útilmente que: (i) Juan Manuel Lombera denunció que encontrándose participando en un plan de ahorro para la compra de un automotor Ford Ranger 2 DC XL 2,2 LD, ante la circunstancia de haber resultado adjudicatario del citado bien, procedió a entregar la suma de \$ 53.504,10 -representativa del 30% del valor del referido vehículo-. Posteriormente, dependientes de la firma le comunicaron que debía realizar un nuevo depósito por la suma de \$ 5.261,00 y presentar un garante de la operación. Adujo, asimismo, que si bien cumplió tales requisitos no había recibido el automotor prometido [v. fs. 1/2]; (ii) iniciado el procedimiento ante Oficina Municipal de Información al Consumidor, en la oportunidad de realizarse la audiencia conciliatoria convocada en dicho marco, el representante legal de la firma indicó que ¿el codeudor garante presentado por el reclamante no reuni[ría] los requisitos suficientes por publicar en VERAZ S.A. por una deuda con el BANCO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES? [v. fs. 42]. Habiendo tomado conocimiento el consumidor de dicha circunstancia, en el mismo acto de la audiencia se comprometió a aportar los datos de un nuevo garante que permitiera continuar con el derrotero fijado en el contrato suscripto [v. fs. 42]; (iii) el 23-10-2013 por presentación suscripta por su letrado apoderado, la empresa informó que los dos codeudores ofrecidos presentaban un informe financiero negativo -Angélica Casanovas con las firmas AMX S.A., CENCOSUD Y FAVACARD S.A. y Walter Martín Gabia respecto del Banco de la Provincia de Buenos Aires- [v. fs. 43] y que debía aportarse un nuevo codeudor [v. fs. 54]; (iv) el 03-01-2014, convocadas las partes a una nueva audiencia de conciliación, el particular denunció que -en cumplimiento con lo requerido por la empresa- había presentado directamente a Plan Ovalo S.A. los datos de una nueva fiadora -acompañando, en el acto de la audiencia, el informe que a su respecto emitiera VERAZ S.A. (que aportara resultado favorable), fotocopias de su Documento Unico de Identidad y de su recibo de sueldo (correspondiente a los meses 08/2013, 09/2013 y 10/2013)- y que dicha circunstancia habría sido puesta oportunamente en conocimiento de la firma organizadora vía fax -recepionado por Mirna Pujante- y a través de correo electrónico -recibido por Florencia Toledo-. Refiere el denunciante que a pesar de haber cumplido todos y cada uno de los requisitos impuestos por la firma denunciada, hasta dicha oportunidad no había recibido respuesta alguna respecto de su proposición [v. fs. 68]; (v) En el mismo acto de la audiencia, el representante legal de la empresa solicitó un plazo de quince días para transmitir a su representada la propuesta formulada por el reclamante y para que la firma le brindara instrucciones al respecto [v. fs. 68 in fine]; y (vi) realizada una nueva audiencia el día 05-02-2014, se dejó constancia de la incomparecencia del representante legal de la firma denunciada [v. fs. 69].

1.5. Dicho lo anterior, recuerdo que en la relación de consumo la información se erige en un elemento esencial entre las prestaciones indispensables para la concreción de un contrato (cfr. doct. esta Cámara causa C-2001-AZ1 ¿Cablevisión S.A.?, sent. de 30-09-2010). La comunicación al consumidor debe ser apropiada, de manera tal que le permita tomar la decisión libre de aceptar el producto o servicio o de rechazarlo (cfr. Graciela N. Messina de Estrella Gutiérrez, ¿La Buena Fe en las Relaciones de Consumo con especial referencia al Deber de Información?, en Tratado de la Buena Fe en el Derecho, dirigido por Marcos M. Córdoba, Tomo I -Doctrina Nacional- Editorial La Ley, Buenos Aires 2004, págs. 436/438). 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 (cfr. Farina Juan M. ¿Defensa del Consumidor y del Usuario?, Ed. Astrea, Bs. As. 1995, pág. 7), ostentando tal deber una obligación de resultado en tanto la ley exige que esa información cumpla determinados y precisos contenidos (cfr. Gozaíni Osvaldo A., ¿Protección procesal del usuario y consumidor?, Ed. Rubinzal Culzoni, Bs. As., 2005, pág. 403). Por ello, la sola verificación del incumplimiento hace responsable al obligado, con prescindencia de cualquier circunstancia vinculada con su intencionalidad (cfr. doct. esta Cámara causa C-2437-AZ1 ¿Nueva Card S.A.?, sent. de 13-12-2011). Asimismo, conviene reparar que una de las prerrogativas fundamentales que se reconoce a los particulares en el ámbito de las relaciones de consumo radica en el derecho a ser nutrido de elementos ciertos y objetivos, detallados, eficaces y suficientes sobre las características esenciales del producto objeto de la contratación. Se trata de una herramienta basilar del sistema protectorio estatuido por los arts. 42 de la Const. Nac. y 38 de la Const. prov., y que se justifica en la desigualdad material que caracteriza a los partícipes de las relaciones de consumo (cfr. doct. C.S.J.N. Fallos 321:3345; S.C.B.A. causa C. 102.100 ¿Lucero?, sent. 17-09-2008). Esa información debe tener aptitud para colocar al cocontratante en una situación de discernimiento en el aspecto técnico ventilado en el negocio, cubriendo tanto la etapa genética como la de ejecución del acuerdo (cfr. doct. S.C.B.A. causa C. 99.518 ¿Conca?, sent. de 3-06-2009 -del voto de la mayoría-), ya que es cumplimiento del deber de buena fe la prestación de servicios informativos permanentes y actualizados, acordes con la complejidad del negocio y la educación del receptor (v. doct. S.C.B.A. causa B. 65.834 ¿Defensa de Usuarios y Consumidores Asociación Civil?, res. de 07-03-2007; esta Cámara causa C-3162-MP2 ¿Banco de la Nación Argentina?, sent. de 30-07-2013).

1.6. Dentro de la lógica que es posible desprender tanto de las normas implicadas -en especial, el art. 4 de la Ley 24.240- como de la doctrina y jurisprudencia citadas, la

actitud puesta de manifiesto por la sociedad de ahorro unida a la conducta seguida por la adherente en el decurso de la relación, permiten avalar el criterio seguido por la Administración en la especie, posteriormente convalidado en la decisión judicial puesta en crisis. No cabría reputar más que impropias las razones que expresara la firma -a partir del descargo que hiciera en sede administrativa [v. fs. 78/94] y que reeditara luego en su escrito de demanda [v. fs. 132/143]- tendiente a demostrar que su proceder se habría ajustado a las cláusulas del contrato suscripto entre las partes. Si bien acierta la empresa al afirmar que el garante o fiador que se le exigiera al consumidor debía ser aceptado por la empresa -a su entera satisfacción-, no lo es menos que sobre la organizadora del plan pesaba la consecuente obligación de notificar fehacientemente al consumidor su decisión -que aceptara o rechazara al fiador propuesto- en el plazo de diez días. Va de suyo que, en caso rechazarse el sujeto propuesto, la sociedad denunciada debió informarle al comprador las deficiencias advertidas en quien fuera propuesto como medio que le permitiera superarlas (art. 7 -ap. 5°- de las Condiciones Generales suscriptas por el consumidor y la firma organizadora; v. fs. 28). Finca allí la violación al deber de información que se juzgó incumplido en sede administrativa y conforme explicitaré, dicha decisión habrá de acompañarse en este voto. Adviértase que ya el consumidor, al realizar su denuncia, refirió que luego de haber cumplido las obligaciones a su cargo que las condiciones generales le impusieran -el depósito del 30% del valor de compra del automotor y la presentación de la documentación que identificara al fiador propuesto-, la empresa organizadora del plan, sin brindar respuesta alguna, omitió hacer entrega del vehículo en cuestión [v. fs. 1/2]. Acreditando sus dichos en sede administrativa, el particular acompañó la documentación que daba cuenta del pago de las cuotas convenidas [v. fs. 4/23] y de los depósitos realizados como consecuencia de la adjudicación del bien [v. fs. 24 y fs. 25]. Además, la actitud desplegada por el representante legal de la firma denunciada denota que el particular habría cumplido su obligación de ofrecer un codeudor que garantizara la operación concertada. Véase -en tal sentido- que en la primera audiencia de conciliación realizada en la Oficina municipal, Plan Ovalo S.A. ponía en conocimiento del consumidor y de la Autoridad que la fiadora propuesta -Angélica Casanovas- no habría de ser aprobada por la firma [v. fs. 42]. Tal actitud fue reeditada por la empresa al denunciar en el expediente administrativo que el nuevo garante propuesto por el comprador -Walter Martín Gabia- tampoco habría de ser admitido [v. fs. 43]. Al desarrollarse la tercera audiencia de conciliación convocada, el consumidor dejó asentado haber propuesto una tercera garante -Karina Vanesa Etchart- (respecto de quien aportara informe satisfactorio emitido por VERAZ S.A., fotocopias de su Documento Unico de Identidad y de su recibo de sueldo) y denunció que tal circunstancia había sido puesta en conocimiento de la firma organizadora vía fax -recibido por Mirna Pujante- y vía correo electrónico -recepcionado por Florencia Toledo- sin que le brindara respuesta alguna a su proposición. Por su lado, el letrado apoderado de la empresa, presente en la mencionada audiencia, solicitó un plazo de 15 días para responder al ofrecimiento formulado. Luego de tal acontecimiento, la empresa no solo omitió expedirse en torno a la nueva fiadora propuesta, sino que -además- prescindió de presentarse a la cuarta audiencia de conciliación convocada al efecto. Tales circunstancias llevaron a la Administración a cerrar el procedimiento sumarial y a expedirse en el acto sancionatorio cuya revisión fue instada por la firma a través de la pretensión procesal aquí analizada. La subsunción de los hechos descriptos en la norma vulnerada, demuestra que la falta endilgada a la Administradora del Plan no solo se configuró antes de la denuncia formulada por el particular -omitiendo cumplir la empresa su obligación de proporcionar por medios fehacientes información cierta, clara y detallada al consumidor que le permitiera revertir el estado de parálisis del trámite de adjudicación del rodado en el plazo de diez días estipulado en las Condiciones Generales- sino que -además- tal inobservancia persistió durante la sustanciación del procedimiento sancionatorio, como quedara demostrado a partir de la actitud procedimental desplegada por la firma [v. fs. 42, 43, 68 y 69]. En nada benefician a su defensa los argumentos esgrimidos por la sociedad, dirigidos a instruir hogaño acerca de los requisitos que el fiador o garante propuesto debería cumplir para que fuera aprobado por la empresa -referidos al informe de Veraz S.A., la cuantía de sus ingresos netos, entre otros-. Sea dicho que no se juzga en la especie la facultad con que contaría la empresa de aceptar -o no- al codeudor que propusiera el denunciante y/o al estándar de actuación que eventualmente debiera convalidarse respecto de tal decisión; la falta enrostrada -y a la postre- comprobada se relaciona con la omisión de la Administradora de expedirse respecto de la propuesta que se le formulara dentro del plazo de diez días contado a partir de la presentación de los informes pertinentes (v. fs. 28; arts. 7 -ap. 5°- de las Condiciones Generales suscriptas por el consumidor y la firma organizadora; 4 de la Ley 24.240), obligación que, como quedó comprobado, nunca fue cumplida por la Administradora. Menos aún permitiría exculpar a la empresa el argumento que ensayara consistente en afirmar que habría sido el consumidor quien se habría obligado, en la audiencia de conciliación realizada el día 23-10-2013, a aportar un nuevo deudor solidario y a denunciarlo en el sumario administrativo, sin que posteriormente lo hubiera cumplido. Es que, como anteriormente se indicara, el particular dio cumplimiento al compromiso que había asumido y, en la nueva audiencia que se realizara el 03-01-2014, denunció los datos de la nueva deudora propuesta. Y no menos relevante resulta que, en el mismo acto de la audiencia, el representante legal de la empresa solicitó un plazo de quince días para transmitir a su representada la nueva propuesta formulada y solicitarle instrucción al respecto; y que, realizada una nueva audiencia convocada para el día

05-02-2014, la firma sancionada omitió comparecer, sin que a posteriori obre constancia alguna que acreditara que -en algún momento- la firma se hubiera expedido en la forma que lo indica el referido art. 7 -ap. 5°- de las Condiciones Generales [v. fs. 69], persistiendo, así, en su incumplimiento. Tampoco beneficia su postura defensiva que la firma Administradora del plan denuncie haber comunicado al concesionario vendedor del plan, con fecha 26-11-2013, su rechazo a la última fiadora propuesta por el adjudicatario. De un lado, ello no ha sido acreditado en la especie (art. 54 de la Ley 13.113. y 385 del CPCC -por remisión del art. 77 -inc. 1°- del CPCA-) y del otro, de haber acontecido tal evento, sobre ella pesaba -igualmente- el deber de informar al adjudicatario del plan de ahorro (v. art. 7 -ap. 5°- de las Condiciones Generales del plan de ahorro) y no al concesionario que vendiera el referido plan. En suma, la conducta desplegada por la parte actora durante la ejecución del contrato, patentiza la infracción formal al deber de información impuesto por la ley. 2. El análisis antes realizado ha abordado cabalmente los agravios esgrimidos por la firma en su pieza recursiva y los pertinentes que hubiera articulado en su escrito de demanda, cuyo tratamiento pudiera haber omitido el a quo en su fallo, ello en los términos de lo previsto por el art. 273 del CPCC -aplicable por conducto de lo normado en el art. 77 -inc. 1°- del CPCA-. Tal proceder emprendido por esta Alzada descarta cualquier incidencia en la resolución de la presente contienda del agravio introducido en el apartado ?II.a)? de su memorial, tendiente a demostrar la existencia de un vicio de construcción en el fallo que resultara apelado. Se impone así su plena desestimación. III. De tal forma, si lo expuesto es compartido, debería rechazarse el recurso de apelación interpuesto por la firma actora a fs. 202/203 vta. en tanto sus fundamentos no conmueven a los vertidos en el pronunciamiento de fs. 182/192. Las costas de Alzada deberían imponerse en el orden causado atento no haber existido contradicción (v. fs. 235 -pto. ?2.4.-; art. 51 inc. 1° del CPCA, texto según ley 14.437). Doy mi voto a la cuestión planteada por la negativa. El señor Juez doctor Mora, con igual alcance y por idénticos fundamentos a los brindados por el señor Juez doctor Riccitelli, vota a la cuestión planteada también por la negativa. De conformidad a los votos precedentes, la Cámara de Apelación en lo Contencioso Administrativo con asiento en Mar del Plata, dicta la siguiente: SENTENCIA 1. Rechazar el recurso de apelación interpuesto por la firma actora a fs. 202/203 vta. en tanto sus fundamentos no conmueven a los vertidos en el pronunciamiento de fs. 182/192. Las costas de Alzada se imponen en el orden causado atento no haber existido contradicción (v. fs. 235 -pto. ?2.4.-; art. 51 inc. 1° del CPCA, texto según ley 14.437). 2. Estese a la regulación de honorarios que por trabajos de alzada se practica por acto separado (art. 31 del decreto ley 8904/77, aplicable al caso según doct. S.C.B.A. causa I. 73.016 ?Morcillo?, res. de 08-11-2017). Regístrese, notifíquese y devuélvase las actuaciones al órgano de origen por Secretaría. 035989E