

Plan De Ahorro Para La Adquisicion De Un Automovil Demora En La Entrega Del Vehiculo

JURISPRUDENCIA

Plan de ahorro para la adquisición de un automóvil. Demora en la

entrega del vehículo Se confirma la sentencia que admitió el reclamo incoado en atención al conjunto de normas que protegen al consumidor, por el atraso sufrido en la entrega de un automóvil que adquirió la accionante mediante un plan de ahorro.

En la ciudad de La Plata, a los cuatro días del mes de octubre de dos mil dieciocho, reunidos en acuerdo ordinario el señor Juez vocal de la Sala Segunda de la Excma. Cámara Segunda de Apelación, doctor Leandro Adrián Banegas y el señor Juez vocal de la Sala Primera, doctor Jaime Oscar Lopez Muro, por integración de la misma (ver fs. 289; art. 36, ley 5827) para dictar sentencia en la Causa 123427, caratulada: ?VELAZQUEZ SUSANA SILVIA C/ VOLKSWAGEN ARGENTINA SA Y OTRO/A S/ DAÑOS Y PERJ. INCUMP. CONTRACTUAL (EXC. ESTADO)?, se procedió a practicar el sorteo que prescriben los arts. 168 de la Constitución Provincial, 263 y 266 del Código Procesal Civil y Comercial, resultando del mismo que debía votar en primer término el doctor LOPEZ MURO. La Excma. Cámara resolvió plantear las siguientes cuestiones: 1a. ¿Es justa la sentencia apelada de fs. 225/232? 2a. ¿Qué pronunciamiento corresponde dictar? A LA PRIMERA CUESTION PLANTEADA EL SEÑOR JUEZ DOCTOR LOPEZ MURO DIJO: I. En las presentes actuaciones la parte actora reclamó, en atención al conjunto de normas que protegen al consumidor, por el atraso sufrido en la entrega de un automóvil que adquirió mediante un plan de compra denominado ?Plan de ahorro Wolkswagen?. La Sra. Juez de primera instancia admitió el reclamo y condenó a la parte demandada al pago de la multa prevista contractualmente. Contra esta decisión interpusieron recurso la concesionaria ?Vicente Zíngaro e Hijos S.A.?, que fundó a fs. 244/247 y la empresa ?Volkswagen Argentina S.A.?, cuya memoria obra a fs. 251/268 habiendo ambos memoriales recibido respuesta de la actora. A fs. 284 se expresó el Sr. Fiscal de Cámaras a favor de la confirmación de la sentencia de grado. II.- Los agravios. Los agravios de la concesionaria ?Vicente Zíngaro e hijos S.A.? fueron expuestos por el Dr. Alejandro M. Tesler, apoderado de la nombrada. Se agravia, en primer término sosteniendo que la mora no le es imputable. Señala que habiendo la actora elegido un automóvil blanco ?siendo éste el más solicitado, produce un inconveniente adicional que la concesionaria asumió sólo para el beneficio y beneplácito de la actora? afirmando que de acuerdo al art. 7º del contrato, este reza que el adjudicatario solamente podrá elegir ?en caso de disponibilidad por parte de la Terminal automotriz y a criterio de ésta?. En segundo lugar sostiene que la actora no ha contado debidamente los plazos y en atención a ello realizó reclamos desproporcionados y se negó a recibir el vehículo y/o suscribir cualquier documentación. Argumenta en consonancia con ello la conducta de la actora en la etapa de mediación. Se agravia asimismo por la imposición de costas argumentando que la demanda fue recepcionada por una cantidad que alcanza a poco más del 8% del monto reclamado. A fs. 251/266 el Dr. Romano Yalour, apoderado de ?Volkswagen Argentina S.A.? fundó su recurso argumentado largamente, fundando en copiosa jurisprudencia y doctrina que su representada carece de vinculación con el negocio de marras, el que fuera suscripto por la Administrador de fondos ?Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines determinados? siendo la misma una sociedad independiente de la terminal fabricante de los vehículos de la marca por lo que no puede alcanzarle el eventual incumplimiento de la nombrada o de la concesionaria. Señala que solamente cabe la excepción en los supuestos de la garantía legal y los daños generados por el vicio o riesgo de la cosa o prestación del servicio (art. 11,13 y 40 ley 24.240 modificada por la ley 24.999. Agrega que la multa pactada contractualmente no puede alcanzar a su representada, por no haber participado en el contrato y se queja también de la imposición de costas. III. 1. Liminarmente, cabe abordar el planteo relativo a la insuficiencia del recurso interpuesto por la parte actora a fs. 270 mediante invocación del art. 48 CPCC, ratificado en tiempo y forma a fs. 291. Al respecto, ha de decirse que los escritos de expresión de agravios de ambas codemandadas (fs. 244/ 247 y 251/268 vta.) han superado el examen de admisibilidad, toda vez que se analizaron con un criterio amplio de apreciación en salvaguarda de derechos de mayor jerarquía (art. 18 C.N.; MORELLO, Augusto Mario, ?Los recursos extraordinarios y la eficacia del proceso?, v. I, pág. 175 a 180). 2. En respuesta a los agravios traídos comenzaré analizando los propuestos por la codemandada ?Vicente Zíngaro e hijos S.A.?. Los argumentos volcados en el memorial, que reproducen parcialmente los expuestos en la demanda, importan un relato de la multiplicidad de tareas, adecuaciones, entrenamientos del personal, etc. que debe realizarse cuando cambia un modelo y que, según el agraviadiente, justificarían las demoras. Todo ello, y en particular el capítulo IV de la contestación de demanda, explica las vicisitudes de la ?supresión de modelo? como si ello resultare un hecho fortuito de características tales que exigiera replantear todos los contratos en proceso, cuando no escapa al ciudadano común que tales cambios de modelo son definidos por las terminales automotrices en su exclusivo interés, por propias y sopesadas decisiones y que consecuentemente los trastornos que ello pudiera significar deben ser asumidos por

los vendedores. Por lo demás, si puede ser razonable que para algunos sectores el cambio de modelo puede resultar en mayores dificultades en la tarea (mecánicos, chapistas y pintores independientes, por ejemplo) no puede entenderse que el conjunto de organizaciones ordenadas para la venta por parte de las terminales encuentren dificultades insuperables y, en todo caso, resulta inadmisibles que todo ello pueda conllevar una mayor demora de entrega en perjuicio del usuario. El argumento de cambio de modelo, así como el referido al color elegido, no parecen serios para justificar la demora, toda vez que el mismo recurrente reconoce que el color blanco es el más requerido, razón por la que no se entiende que las terminales no produzcan mayor cantidad de autos de tal color, conforme los gustos del público en general y que se necesiten más de 135 días para obtener, en su caso, un vehículo del color elegido por el comprador. De ninguna manera se puede comprender que en un lapso superior a cuatro meses no sea posible que un usuario pueda disponer del vehículo cuyo color previó, cuando terminales de otros países, dan cuenta de que en 69 segundos se ensambla un automóvil (https://www.abc.es/motor/reportajes/abci-fabrica-coche-cada-69-segundos-201609221734_noticia.html). Sin pretender que con esa misma velocidad se construya localmente, no parece que pueda admitirse el argumento del recurrente. Por otra parte, y considerando el segundo argumento, dirigido a sostener que la actora no contó adecuadamente los plazos, he de señalar que, conforme se indica en la sentencia, el término máximo previsto contractualmente fue admitido tanto por la actora como por la demandada, y a este plazo se refirió la sentenciante de grado, declarando que el mismo se habría cumplido cuando la actora remitió su primera carta documento y que el plazo de mora solamente se consideró hasta el momento en que la demandada puso a disposición de la actora el vehículo mediante su carta documento de fecha 27 de julio. En síntesis: la crítica del recurrente no se hace cargo de lo expresado en la sentencia y por ello ha de ser desestimada. En cuanto a las observaciones formuladas por la codemandada Volkswagen Argentina S.A., habré de señalar, en honor a la brevedad, como vengo repitiendo, que el conjunto de entidades que coordinan sus tareas para vender un bien o servicio, lo hacen con el objetivo de maximizar sus beneficios. De allí que tanto la empresa terminal como su red de concesionarios y las empresas que operan administrando los fondos de los compradores para facilitar la venta conforman un plexo de contratos vinculados. El usuario se encuentra, frente a ello, con un sistema a través del cual obtiene el bien que quiere adquirir y, si bien es posible que entre los distintos miembros del sistema de fabricación y ventas exista independencia administrativa y jurídica, ello no puede utilizarse para limitar la responsabilidad frente al usuario, conforme lo ha previsto expresamente la ley consumeril. Por ello y con arreglo a las disposiciones de la ley 24.240 propondré confirmar en lo sustancial la sentencia de marras (arts. 260, 261, 272, 273, 274 CPCC). En relación a las costas, habré de señalar que éstas deben ser fijadas en atención al éxito obtenido por las partes, siendo admisible la distribución por su orden cuando el demandado se hubiere allanado. Por lo contrario, cuando el reclamo prospera, aun parcialmente, frente a la oposición del demandado, las costas deben ser soportadas por éste último aunque, claro está, en proporción al importe por el que prospera. En consecuencia, en atención al modo en que se admitió la demanda, propongo se confirme la sentencia, las cosas de ambas instancias han de ser impuestas a los demandados. Voto por la AFIRMATIVA. A LA MISMA PRIMERA CUESTIÓN PLANTEADA EL SEÑOR JUEZ DOCTOR BANEGAS DIJO: I- Coincido en lo sustancial con la solución que propone el colega preopinante doctor Lopez Muro, permitiéndome agregar otros fundamentos. II- Hemos de estar a las constancias de estos actuados en donde se encuentra acreditada la celebración de un contrato a un plan de ahorro para la compra de un automóvil Volkswagen modelo Gol Power en el año 2010 suscripto por la actora con Volkswagen S.A. de Ahorro Para Fines Determinados, siendo el concesionario oferente Vicente Zingaro e hijos S.A. También resulta firme que el certificado de adjudicación data del 10 de febrero de 2016 y que a esa fecha el modelo Gol Power había dejado de fabricarse, por lo que se le brindó un modelo similar, el Gol Trend TL. Por su parte, la actora pone de manifiesto la existencia del contrato en donde no existe posibilidad alguna de negociar y/o imponer alguna condición por parte del consumidor (fs. 53 último párrafo), al tiempo que omite realizar la tachá de alguna de sus cláusulas por considerarlas abusivas. Cabe concluir, entonces, que las mismas fueron consentidas por la accionante y, por tanto, cuentan con eficacia vinculante para ambas partes (art. 3, 1198 CC, 7 CCyC). En consecuencia, la fijación del plazo máximo de entrega fijado por el iudex a quo resulta a los términos del contrato suscripto, toda vez que es el máximo determinado por los artículos 7 y 8 (fs. 42/43). III- La concesionaria y la administradora de forma directa se comprometieron -con las vicisitudes previstas por el mismo oferente en el contrato- a la entrega de un vehículo 0 km en un determinado plazo. La única forma entonces de cumplir con la obligación es con la efectiva entrega o bien -ante la negativa del beneficiario de recibirlo- ponerlo a disposición de forma fehaciente (cláusula 7 y 8 del contrato fs. 42/43). Esto último es lo que sucedió en fecha 29 de julio de 2016, cuando la legitimada activa se notificó de la misiva remitida por Vicente Zingaro e hijos S.A. poniendo a disposición la unidad en su comercio. En su queja el concesionario argumenta que el a quo equivocó al aplicar al caso una responsabilidad del tipo objetiva. A los fines de abordar este agravio, debe recordarse que se trata de una relación contractual, por lo que ha de determinarse a quién le resulta imputable la mora acreditada en autos. Para la actora, son los demandados los que no cumplieron en la fecha estipulada con la entrega del vehículo. Por su parte, para la accionada lo es la legitimada activa en cuanto solicitó un color específico para el rodado y una vez

solucionada esta cuestión no aceptó retirar el auto de la agencia. Ahora bien, de la lectura de la contestación de demanda efectuada por la concesionaria surge que "... Al momento de la adjudicación, la empresa Volkswagen había ya dejado de producir el modelo Gol Power, y todavía no estaban disponibles en el mercado las unidades del nuevo modelo con prestaciones equivalentes al Gol Power, como lo es el modelo Gol Trend? (Fs. 87/97. esp. fs. 89 vta, último párrafo). A punto seguido denuncia que acompaña lista de precios (agregada como prueba documental a fs. 79) en donde no figura como opción para la compra el Gol Power porque había dejado de fabricarse, a la vez desarrolla las vicisitudes generadas por el cambio de modelo. Destaca a su vez que por estos motivos resulta de aplicación el art. 8 del contrato que refiere a la elección de otro bien, reconociendo de esta forma que el plazo máximo de la entrega era de 135 días. Ahora bien, las complicaciones de cambio de modelo, fabricación de uno nuevo, capacitación del personal, etcétera son cuestiones incluidas en el contrato bajo el título "cambio de modelo" y, por tanto, una circunstancia prevista en la cadena de producción y comercialización de la unidad. No se trata de una demora por causas excepcionales sino un procedimiento pronosticado y en cierto modo esperable o previsible. Esta causa es expresamente reconocida y considero que es la principal de la demora en la entrega, por lo que al no haber respetado ese plazo la mora no debe ser imputable a la actora. No alcanza para conmovir esta postura las manifestaciones de la concesionaria denunciando culpa de la compradora por la solicitud de cambio de color de la unidad, toda vez que refiere que a pesar del pedido de la Sra. Velázquez el rodado blanco -no estipulado en el contrato- arribó a la concesionaria para su retiro "En tiempo record" (fs. 87/97, esp. fs. 91 último párrafo). Por ello, concluyo que no es éste el motivo esencial de la demora. Es cierto que la legitimada activa reconoce en las epístolas que remite a los demandados "...Haber recibido 2 o 3 llamados a mi celular de Zingaro..." y que no retiró el bien a la espera de la mediación prejudicial (fs.23/26), pero no existe prueba ni constancia de la fecha en las que fueron realizadas esas llamadas ni detalle alguno para temporalizarlas, por lo que ese reconocimiento no basta para constituirla en mora per se. Más aún, es la misma concesionaria codemandada quien reconoce que la carta documento enviada el día 27 de julio de 2016 "... La constituyo en mora..." a la Sra. Velázquez, y no antes de esa fecha. También son carentes de relevancia para la solución del presente la fecha de inicio de las actuaciones, ya sea administrativas o judiciales por parte de la accionante, dado que la demora en la entrega existe y fue la misma agencia que constituyó expresamente en mora a la actora luego de remitir la mencionada epístola. En tal caso, debiera estarse al deber de información que cobra especial relevancia en las relaciones de consumo, no resultando relevante al efecto la alegación de ignorancia o desconocimiento del consumidor. Por ello, considero que fueron los demandados quienes incurrieron en mora por la entrega fuera de los plazos máximos fijados en el art. 8 del contrato, en tanto lo relevante para justificar la dilación -como dije- ha sido el cambio de modelo, resultando secundarios los demás factores alegados (arts. 3, 1198 CC, 7 CCCN; 384 CPCC). En consecuencia la queja por entender que en el caso existe culpa de la víctima no ha de prosperar. Insisto que no cambia la forma de decidir el tipo de responsabilidad. Nótese que el Código Civil y Comercial de la Nación recepta una postura doctrinaria de directa influencia en este tipo de relaciones contractuales, que unifica la responsabilidad contractual y extracontractual en algunos efectos -aunque las mantiene como fuente distinta de las obligaciones- dando preminencia a la víctima del perjuicio antes que a la mentada clasificación. Ya sea por no recibir la prestación o sufrir menoscabo atiende al daño injusto sufrido. En uno y otro caso se sufre un daño que no merece padecer, un daño injusto. Y la reparación debe medirse por el daño provocado. En este caso el perjuicio no es más que el incumplimiento de los plazos establecidos contractualmente. Desde esta mira, la jurisprudencia alemana sostiene que "el deber general de no lesionar a los demás existe en todo momento y hacia cualquier tipo de sujetos y no decae por el hecho de que exista un contrato" (Responsabilidad por daños. Código Civil y Comercial de la Nación. Jose Mosset Iturraspe, Miguel A. Piedecasas. Tomo IX. Pag. 328 y 329). Por su parte el artículo 1716 CCyC señala sobre el deber de reparar: "la violación del deber de no dañar a otro, o el incumplimiento de una obligación, da lugar a la reparación del daño causado, conforme las disposiciones de este código". Por ello debe confirmarse al respecto la sentencia de grado. IV- En cuanto a la queja sobre la solidaridad de las demandadas opuesta por Volkswagen Argentina S.A. asiste razón de la terminal en cuanto reclama reiteradamente la responsabilidad de "Volkswagen Argentina S.A. de Ahorro Para Fines Determinados", pero su ausencia en este proceso -por la inacción de la legitimada activa contra ésta- no lo releva de responsabilidad. En este aspecto debe tenerse en cuenta que la interpretación de la ley y de las cláusulas del contrato deben ser compatibles con el régimen tuitivo del consumidor, específicamente con las reglas de interpretación que emanan del artículo 3 y 37 de la Ley 24.240, mediante las cuales habrá de estarse a favor del consumidor tanto ante la interpretación del contrato, como respecto de los alcances de la obligación, que se resumen en el apotegma "in dubio pro consumidor" (Pita-Moggia de Samitier, "Código de Comercio...", ed. La Ley, T V, año 2006, pág. 1107). De este régimen se desprende la imposibilidad en este tipo de negocios de tutelar al consumidor sólo desde lo contractual, dejando por fuera de esta a los demás actores parte del proceso de producción o comercialización. En conformidad con lo desarrollado por el Sr. Agente fiscal a fs. 220/224 debe destacarse que en este tipo de negocios hay tres partes cuya responsabilidad, adelante, resulta solidaria: el concesionario que es quien debe entregar la unidad en los términos acordados en el

contrato, la administradora -en este caso Volkswagen Argentina S.A. Ahorro Para Fines Determinados- que es quien se ocupa de la administración de los planes y la terminal o fábrica que se ocupa de producir o importar la unidad según el caso. Se trata de un interés común, operado mediante contratos entrelazados en un conjunto económico, que persigue lo que se ha dado en llamar "misma prestación esencial", un "todo" contractual para un mismo y único negocio. De allí, más que atender a quien contrató con el consumidor, destinatario final, haya que prestar atención a la conexidad, vinculación, relación o coligación. El consumidor A contrató con el vendedor B; este a su vez con el distribuidor C, quien adquirió del mayorista D. Y este del importador E, relacionado con el fabricante F. No hubiera sido posible el contrato entre A y B sin las otras "presencias", C, D, E y F. Un negocio sobre un bien o servicio, cumplido en sucesivos pasos y contratos, conexos o relacionados (Jorge Mosset Iturraspe. Miguel A. Piedecosas. Obra citada. Tomo IX pag. 339). Esta operatoria es perfectamente aplicable al caso de autos: la legitimada activa concretó la compra de un automóvil 0 Km. En la operatoria participaron, Vicente Zingaro e Hijos S.A. -concesionaria-, Volkswagen Argentina S.A. Ahorro Para Fines Determinados -administradora- y Volkswagen Argentina S.A.-fabricante o importador-. Sin dudas la entrega del rodado es la prestación esencial. La operatoria interna entre estas partes para el cumplimiento de la prestación esencial no puede ser opuesta al consumidor que compra el bien confiando en el prestigio de la marca y desconociendo estas circunstancias propias del giro empresarial. En el mismo sentido, el contrato brinda pautas al consumidor del objeto común de todas las partes y por ende de una responsabilidad solidaria ante el incumplimiento, en tanto en este caso no se ha demostrado por ninguna de las dos codemandadas que la causa le haya sido ajena (art. 40 último párrafo, ley 24240). Nótese que la Sra. Velázquez suscribe el convenio con "Volkswagen S.A. de Ahorro Para Fines Determinados" -la administradora- a instancias de su vendedor u oferente "Vicente Zingaro e hijos S.A." -la concesionaria- y en el desarrollo de las cláusulas se desprenden numerosas referencias a obligaciones o derechos de la terminal - "Volkswagen Argentina S.A."-. Por citar un ejemplo, en el artículo 8 en referencia a la elección de otro bien dispone "siendo facultativo de la sociedad administradora aceptar o denegar dicha solicitud, condicionadas a la disponibilidad del fabricante, importador y/o representante exclusivo?". De este apartado surge con meridiana claridad la vinculación entre las partes. Caso contrario no tendría razón de ser que el contrato, confeccionado por la administradora y vendido por la concesionaria, le de la facultad al fabricante de definir criterios de entrega y disponibilidad. Por otra parte se presume que si la entrega cuenta con esas salvedades realizadas en favor del fabricante es porque está al tanto del negocio particular. Por tanto, en este caso el riesgo de la empresa en la relación de consumo debe ser compartido. Todas contribuyen al cumplimiento de la obligación y participan del proceso que lleva el producto al consumidor. Entre ellas existe indudablemente una interconexión y persiguen un fin común cuya prueba no debe ponerse en cabeza del dañado. Las empresas o personas intervinientes de esta cadena, en tanto no quedan desamparados ante la ley, ya que cuentan como herramienta con la acción de repetición para hacer valer su derecho entre ellos mismos en función a sus acuerdos o contratos particulares. Por ello, resultan ajenas al consumidor las características y limitaciones de los contratos celebrados entre las partes intervinientes en el proceso de comercialización y por tanto no pueden serle opuestas. En cumplimiento de la carga dinámica de la prueba dispuesta por ley 24240 para las relaciones de consumo, son las accionadas quienes se encuentran en mejor posición de probar si fue una demora imputable a la concesionaria o el fabricante y cuáles fueron los motivos. Al no hacerlo, no cabe más que determinar su solidaridad entre ambos (art. 40 último párrafo ley 24240). "Volkswagen S.A." se queja asimismo de la aplicación del art. 40 de la ley de Defensa al consumidor por considerarla no aplicable al caso. En efecto manifiesta que no se trata el caso de autos de vicio, riesgo de la cosa o prestación de un servicio. En este entendimiento debe observarse que el art. 40 de la Ley 24.240 integra el Capítulo X que refiere a la responsabilidad por daños. Una de las principales obligaciones en este contrato es la satisfacción puntual de la prestación de entrega de lo adjudicado y ante su incumplimiento existe un daño imputable a los demandados. Acreditada la mora en la entrega del automóvil a la Sra. Velázquez que produce un daño (por el incumplimiento de los plazos) y en virtud a las normas tuitivas antes especificadas, no cabe más que concluir en la solidaridad de la concesionaria, administradora y terminal o fábrica, sin perjuicio de la acción por repetición que les correspondan, todo ello en los términos del art. 40 de la ley 24240 y artículo 1716 del Código Civil y Comercial de la Nación. Por ende en este extremo propongo confirmar lo dispuesto por el a quo. V- Ambas codemandadas se duelen de la imposición de costas efectuada por el Sr. Juez de grado y adhiero a la solución que brinda en su voto el doctor Lopez Muro para resolver esta cuestión. Voto por la AFIRMATIVA. A LA SEGUNDA CUESTION PLANTEADA EL SEÑOR JUEZ DOCTOR LOPEZ MURO DIJO: En atención al acuerdo alcanzado al tratar la cuestión anterior, propongo confirmar la sentencia de grado en todo lo que ha sido materia de recurso y agravios, e imponer las costas de alzada a los recurrentes vencidos (art. 68, C.P.C.C.). ASI LO VOTO. El señor Juez doctor BANEGAS, por los mismos fundamentos, votó en igual sentido. CON LO QUE TERMINO EL ACUERDO, dictándose la siguiente: SENTENCIA POR ELLO, y demás fundamentos del acuerdo que antecede se confirma la sentencia de grado en todo lo que ha sido materia de recurso y agravios y se imponen las costas de alzada a los recurrentes vencidos (art. 68, C.P.C.C.). REGISTRESE. NOTIFIQUESE. DEVUELVA.

034283E