



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2021 - Año de Homenaje al Premio Nobel de Medicina Dr. César Milstein

Providencia

Número:

Referencia: Imputación presuntas infracciones Ley N° 24.240 - EX-2021-35416067- -APN-DGD#MDP

Las presentes actuaciones se inician, de oficio, de acuerdo a las previsiones del art. 45 de la Ley N° 24.240, a fin de analizar la conducta de la firma AUTOCRÉDITO SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITALIZACIÓN, C.U.I.T. N° 33-70495331-9., tal cual surge de la constancia de inscripción agregada como IF-2021-51990267-APN-DPCO#MDP a las presentes actuaciones.

En este sentido, se ha agregado como IF-2021-51996060-APN-DPCO#MDP se han agregado las constancias de las denuncias iniciadas en la Ventanilla Única Federal de Defensa del Consumidor. Al respecto, cabe destacar que se relevó sólo una muestra que grafica la situación que las y los consumidores se encuentran atravesando en el marco de la relación de consumo. En este punto, se aclara que la tramitación del presente sumario no obsta a la prosecución del trámite de los casos particulares en los que los denunciantes podrán acceder a la protección que la legislación en materia de defensa del consumidor les otorga.

Asimismo, como IF-2021-52056685-APN-DPCO#MDP, se agregó la impresión de la página TU QUEJA SUMA <https://tuquejasuma.com/autocredito?page=20> de donde surgen quejas o reclamos efectuados por el accionar de la firma.

Al mismo tiempo, se agregó la presentación de la Dirección General de Acceso a la Justicia - ATAJO de la Procuración General de la Nación que, como IF-2018-05785817-APN-CME#MP corría agregado al Expediente N° EX-2018-05765280-APN-CME#MP, y junto con las constancias agregadas al presente trámite permite reflejar prácticas sistemáticas de AUTOCRÉDITO SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITALIZACIÓN que podrían constituir conductas reprochables a la luz de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor.

Además, como IF-2021-56017188-APN-DPCO#MDP, se han incorporado las capturas de pantallas de la página web de la firma en donde puede observarse que bajo el título “quiénes somos” (<https://www.autocredito.com/quienes-somos>), se informa que su misión es “Fomentar la cultura del ahorro. En AUTOCRÉDITO creemos que la PREVENCIÓN, “estar a tiempo”, es la mejor forma de lograrlo. El objetivo es ayudar a tomar conciencia de la utilidad y beneficios de la prevención y el ahorro. Estar un paso adelante, es prepararse para el futuro.”

También puede observarse que bajo el título “¿Cómo puede acceder a un plan de AUTOCRÉDITO?”, la firma informa que “la comercialización se realiza a través de nuestra RED NACIONAL de AGENCIAS OFICIALES. Las cuales están distribuidas estratégicamente en todo el país (del norte al sur del país). Hay una sola buena razón para ahorrar: convertir sus sueños en realidad. Eso es lo que nosotros hacemos. Autocrédito es la mejor herramienta para alcanzar tus sueños, a través de los distintos planes de capitalización y ahorro de viviendas, autos y dinero en efectivo. Nos respalda la solidez, la experiencia, la confianza y la trayectoria de nuestros más 300.000 suscriptores.”

Al mismo tiempo, en la misma página, al acceder al hipervínculo “planes,” puede observarse que en “vivienda” se lo promociona como “Tu casa propia, ¡hoy es posible!”; en “automóvil” la frase es “Tu primer auto, ¡hoy es posible!”; en cambio “dinero en efectivo”, la utiliza “Eso que siempre soñaste, ¡hoy es posible!”; al mismo tiempo “moto” se promociona con la frase “Tené la moto de tus sueños” y, por último, el “pack hogar” con la expresión “Equipá tu hogar con nuestro paquete de electrodomésticos.”

Así las cosas, en las constancias obrantes en el presente expediente, pueden observarse notas distintivas en los reclamos que realizan las y los consumidores.

Por ejemplo, se desprende que la información que se brindaría a las y los consumidores respecto del servicio de capitalización no sería cierta, clara y detallada pudiendo inducir a error a quienes contratan sobre los alcances del contrato y las condiciones del mismo.

Además, se desprende que, en diversos casos, la forma de contratación del plan de capitalización se realizaría a distancia o sea, no necesariamente dentro del local del proveedor y la firma habría informado a las y los consumidores que, posteriormente, se comunicarían telefónicamente con ellos a efectos de confirmar la contratación y, en caso de que se brinde conformidad y el consentimiento, se procedería a la suscripción del plan. Sin embargo, dicho llamado no ocurriría y las y los consumidores se encontrarían con que el débito de las cuotas comienza a realizarse.

Por otro lado, también puede observarse que cuando las y los consumidores solicitan poner un fin al plan de capitalización adquirido, muchos refieren a la dificultad o las demoras en hacer efectiva la solicitud de rescisión del servicio o “la baja” del mismo.

Al mismo tiempo, otros pretenden hacer efectivo el “recupero” de los montos ahorrados y se sorprenden con los montos que la firma ofrece a lo que, también, se sumaría la demora en la entrega de los montos de recupero.

De más está decir que, tal como surge de las presentes actuaciones, no se trata de los dichos de una sola persona sino que, a través del relato de los distintos consumidores que han realizado consultas en la página web de “Tu queja suma” o la denuncia en la Ventanilla Única Federal, se puede inferir que la información brindada por la firma en la etapa precontractual no habría sido cierta, clara y detallada respecto de los alcances del contrato ofrecido y las condiciones de este.

En este sentido, cabe considerar que más allá de las definiciones netamente jurídicas de la palabra capitalizar, según la real academia española el verbo posee las siguientes acepciones “1. tr. *Econ.* Proveer de capital a una empresa. 2. tr. *Econ.* Convertir algo en capital. 3. tr. *Econ.* Determinar el valor de una inversión en función de las rentas que ha de generar. 4. tr. Utilizar en propio beneficio una acción o situación, aunque sean ajenas...” (<https://dle.rae.es/capitalizar>). Al mismo tiempo, tal como puede observarse en el sitio <https://definiciona.com/capitalizar/>, el término capitalizar se define en “...**determinar, especificar y afianzar el capital** a que pertenece a determinado utilidad o rendimiento según el cálculo que se establezca y basado en los intereses. **Poner, cooperar, adicionar y anexas el capital el costo o el valor de los intereses que se devenga, para calcular la suma de los réditos** o llamados también intereses compuesto.”

En este punto, resulta importante destacar el carácter profesional del AUTOCRÉDITO S.A. DE CAPITALIZACIÓN y la relación de superioridad frente a las y los consumidores que puede observarse no sólo respecto de los contratos de adhesión o predispuestos, sino que el desequilibrio estructural en la relación de consumo surge incontrastablemente en virtud de la especialidad técnica de la sumariada

Estas cuestiones se agudizan cuando la contratación es realizada a distancia y considerando la complejidad de las cláusulas contractuales previstas cuyas constancias han sido agregadas a las presentes actuaciones como IF-2021-56024797-APN-DPCO#MDP (Título de Capitalización); IF-2021-56024748-APN-DPCO#MDP (Formulario de Suscripción); IF-2021-56024689-APN-DPCO#MDP (Formulario de Suscripción 99) e IF-2021-56024615-APN-DPCO#MDP (Condiciones Generales).

Asimismo, cabe considerar que las y los consumidores se refieren a su sorpresa al tomar conocimiento de los montos del rescate que les corresponden al pretender finalizar el contrato luego de la cuota 18, por lo exiguo de los mismos. Esto también refleja que para el común denominador de los consumidores al haber contratado un plan de capitalización esto les permitía mantener intangibles los activos aportados por lo cual la información suministrada no habría sido brindada de acuerdo a las previsiones del art. 4 de la ley N° 24.240.

Al respecto, en el instrumento denominado “Título de Capitalización”, agregado a las presentes actuaciones como IF-2021-56024797-APN-DPCO#MDP, puede observarse la siguiente información: “...*Mediante el pago en término de la cuota identificada como “cuota comercial”, durante toda la vigencia del título, AUTOCRÉDITO S.A. DE CAPITALIZACIÓN, contrae con el Titular a la finalización del presente, las siguientes obligaciones:*

a) Abonarle al vencimiento de este Título el Valor Nominal del mismo o el Valor de Rescate que corresponda según lo establecido en el artículo 8°, en su caso.

b) Una vez abonado como mínimo 18 cuotas comerciales, reintegrarle, en caso que el Titular rescinda, la suma resultante de aplicar lo dispuesto en el art.3o, salvo que el título haya sido adjudicado anteriormente por sorteo, u otorgarle un préstamo conforme se establece en el art. 10...”

En el mismo sentido, puede observarse información relativa al reintegro o rescate destacada en la primera página de los formularios de

suscripción, en las cláusulas específicas y al final de cada documento donde se ha insertado el modo de cálculo de los reintegros luego de abonada la cuota 18°.

Sin embargo, es necesario destacar que la palabra “reintegrar” de la que deriva el vocablo reintegro, significa “...*Restituir o satisfacer íntegramente algo.*, 2. tr. *Reconstituir la mermada integridad de algo.* 3. tr. *Poner la póliza o estampilla en los documentos en que legalmente es obligatorio.* 4. prnl. *Recobrase enteramente de lo que se había perdido, o dejado de poseer.* 5. prnl. *Volver a ejercer una actividad, incorporarse de nuevo a una colectividad o situación social o económica.*”

En este marco y más allá de las dificultades para que un consumidor común calcule los montos de reintegro que le corresponden de acuerdo a la fórmula establecida, esta circunstancia debe conjugarse con las acepciones de las palabras reintegro y capitalización. Por ende, se debería haber acentuado la información brindada al respecto otorgando la mayor claridad posible a fin de garantizar la libertad contractual del consumidor que, en todo momento, debe comprender acabadamente de qué se tratan las condiciones contractuales que está suscribiendo.

Al mismo tiempo cabe destacar que de las denuncias también se desprende la voluntad de las y los consumidores de dar por finalizado el contrato y/o que se interrumpiera el devengamiento de las cuotas. Sin embargo, en muchos casos no habrían recibido respuestas y, en otras, se les ofrecería un crédito sumando una deuda mayor que incrementa la situación de vulnerabilidad de quienes han contratado el plan de capitalización.

Al respecto es dable destacar que de las capturas de pantalla de la página web de la firma sumariada agregadas como IF-2021-56017188-APN-DPCO#MDP, surgen los canales de atención a las y los consumidores en las que se les recuerda que para “*agilizar tu consulta recuerda tener el número de DNI, nombre y apellido del titular del plan. Nuestro horario de atención es de lunes a viernes de 9:00 a 16:00.*”

Por ende y considerando los canales de atención que la misma firma pone a disposición de las y los consumidores, no se advierten obstáculos para que ellos puedan ejercer sus derechos y rescindir el contrato sin dilaciones que generan perjuicios patrimoniales. Esta situación adquiere especial relevancia en el marco de la emergencia social y sanitaria decretada por la pandemia Covid-19 ya que, tal cual surge de los reclamos de las y los consumidores, ante las dificultades económicas intentan rescindir el contrato pero luego advierten que la gestión no se habría realizado colocándolos en un estado de mayor vulnerabilidad.

Por otro lado, también se observan quejas relativas a la entrega de los montos de los rescates solicitados. Sobre esta cuestión es importante considerar que en el art. 8° del mismo contrato de la firma sumariada puede leerse que “*El Titular tendrá derecho a solicitar el Rescate una vez que haya abonado como mínimo 18 cuotas comerciales y el Título no haya sido adjudicado anteriormente por sorteo. Todos los Rescates solicitados, se harán efectivos dentro de los treinta (30) días de su solicitud, los reintegros serán efectuados de acuerdo a los cuadros de valores insertos al dorso del Título y/o solicitud, en función del número de cuotas comerciales abonadas por el Titular, conjuntamente con la participación en los Resultados Financieros determinados según el artículo decimoprimer.* b) Endosos. A los Valores de Rescate mencionados en el punto a) del presente artículo, se le adicionará o deducirá, las Reservas Matemáticas originadas en los endosos de ampliación o disminución según corresponda, computando para el cálculo del Valor de Rescate el número de cuotas comerciales pagadas, cualquiera fuera su número en cada uno de estos endosos.”

En virtud de lo expuesto, corresponde imputar a AUTOCRÉDITO SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITALIZACIÓN **presunta infracción a los arts. 4° y 19 de la Ley N° 24.240** ya que, por los argumentos esgrimidos anteriormente, del cúmulo de quejas, reclamos y/o denuncias incorporados a las presentes actuaciones surgiría que la información brindada a las y los consumidores no habría sido cierta, clara y detallada respecto de las características esenciales del servicio que provee y las condiciones de su comercialización. Particularmente, la información respecto de los montos de rescate, recupero o reintegro habría sido susceptible de inducir a error a las y los consumidores, cuestión que se agudiza en virtud de la fórmula aplicable para calcular el mismo.

Asimismo, habría incumplido la prestación del servicio ya que ante la solicitud de rescate se habría demorado más de 30 días en hacer efectivo el mismo y, en otros casos, habría dilatado en el tiempo hacer efectiva las solicitudes de renuncia y/o rescisión de los contratos suscriptos por las y los consumidores.

En otro orden de ideas, la firma habría infringido requisitos esenciales que la Ley N° 24.240 prevé para la modalidad de venta domiciliaria, ya que habría comercializado contratos de ahorro realizando ofertas o propuestas de dichos servicios fuera de su establecimiento, ya sea apersonándose en el domicilio de los consumidores, o interceptando a los mismos en la vía pública y tal como puede observarse en los formularios de suscripción agregados como IF-2021-56024748-APN-DPCO#MDP e IF-2021-56024689-APN-DPCO#MDP el derecho a revocar la aceptación del servicio no habría sido informado en los términos previstos por la regulación protectora de las y los consumidores.

Al respecto, cabe considerar que en los documentos de suscripción la firma incorpora la leyenda “Informarnosle que a partir de la suscripción de la presente solicitud, Ud cuenta con 10 (diez) días corridos para revocarla (art. 34 Ley 24.240).” La frase transcripta se encuentra inserta en la primera página entre otras leyendas incluidas y en letras mayúsculas como sucede con otros mensajes por lo que la leyenda relativa al

derecho a revocar o de arrepentimiento podría pasar desapercibida ya que incluso, la última de las cláusulas informadas en la misma página se encuentra destacada utilizando negritas para las frases relevantes.

Al respecto, cabe destacar que en el art. 1111 del Código Civil y Comercial de la Nación se establece que *“el proveedor debe informar al consumidor sobre la facultad de revocación mediante su inclusión en **caracteres destacados** en todo documento que presenta al consumidor en la etapa de negociaciones o en el documento que instrumenta el contrato concluido, **ubicada como disposición inmediatamente anterior a la firma del consumidor o usuario**. El derecho de revocación no se extingue si el consumidor no ha sido informado debidamente sobre su derecho.”* (el resaltado nos pertenece)

En este sentido, las previsiones del artículo citado anteriormente se integran con lo normado por la Ley N° 24.240 que, en su artículo 3°, establece que sus disposiciones se integran con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo que se rigen por el régimen establecido en el estatuto de las y los consumidores sin perjuicio de que el proveedor, por la actividad que desarrolle, esté alcanzado asimismo por otra normativa específica.

Al mismo tiempo, el art. 34 de la Ley N° 24.240 establece que, en las operaciones de venta de bienes o servicios a distancia, se debe informar por escrito de la facultad de revocación en todo documento que, con motivo de venta, le sea presentado al consumidor y tal información debe ser incluida en forma clara y notoria.

En consecuencia, la firma habría infringido los requisitos esenciales que la Ley N° 24.240 prevé para todos los instrumentos contractuales en la modalidad de venta domiciliaria.

En virtud de ello, corresponde imputar a la firma AUTOCREDITO SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITALIZACIÓN **presunta infracción al art. 34 de la Ley N° 24.240** ya que al informar al consumidor sobre la facultad de revocación no se utilizaron caracteres destacados en los documentos que se presentan a las consumidor en la etapa de negociaciones o en el documento que instrumenta el contrato concluido, ubicada como disposición inmediatamente anterior a la firma del consumidor o usuario.

En este punto, es necesario destacar que la obligación establecida por la Ley N° 24.240 y el Código Civil y Comercial de la Nación que se integra con la primer norma citada, no se agota con la mera inclusión de la facultad de revocación que poseen las y los consumidores sino que, a fin de que el derecho no se desvirtúe tornándolo en abstracto, la misma debe plasmarse de manera tal que las y los consumidores noten o adviertan el derecho que poseen y que no se confunda con otras obligaciones o derechos pactados.

Por otro lado, tal como surge del IF-2021-56017188-APN-DPCO#MDP, el día se procedió a ingresar al sitio web <https://www.autocredito.com/>, donde puede advertirse que, la sumariada no publicaría, en la pantalla de inicio de su sitio web, un acceso a los ejemplares de los Contratos de Adhesión suscriptos oportunamente por las y los consumidores bajo el nombre “Contratos de adhesión - Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor”.

Al respecto, es dable destacar que, de acuerdo a la Resolución N° 271/2020 de la Secretaría de Comercio, los mencionados instrumentos deben estar discriminados según las variantes del producto y/o servicio y su acceso debe ser fácil y directo, ocupando un lugar destacado en cuanto a visibilidad y tamaño en la mencionada página.

En cambio, estos ejemplares se encuentran incluidos dentro del link “Condiciones Generales” en la la parte inferior de la página web y también se puede acceder a ellos ingresando a cada uno de los planes ofrecidos por la firma en donde se debe hacer click en la leyenda “Ver Condiciones Generales.”

En consecuencia, corresponde imputar a la firma sumariada **presunta infracción al art. 4° de la N° 271/20 de la Secretaría de Comercio Interior** dependiente del Ministerio de Desarrollo Productivo toda vez que los ejemplares de los contratos y las condiciones contractuales no se exhibirían en la página web con el nombre “Contratos de adhesión - Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor”.

Al respecto cabe recordar que la mencionada Resolución en su artículo 8° establece que los incumplimientos a la misma serán sancionados conforme las previsiones de la Ley N° 24.240.

Por otro lado, es preciso mencionar que la página web analizada tampoco se ajustaría a las previsiones de la Resolución N°274/21 de la Secretaría de Comercio Interior del Ministerio de Desarrollo Productivo, mediante la cual se creó la Ventanilla Única Federal en el ámbito de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo, estableciendo que los proveedores que comercialicen bienes y servicios en el entorno digital deben publicar el enlace que permita el ingreso a dicha plataforma electrónica para realizar el reclamo correspondiente.

En este sentido, tal cual surge de las constancias obrantes en autos, la firma no tendría incorporado en su sitio en internet, un enlace que

permita el ingreso a la página correspondiente al formulario de denuncia de la Ventanilla Única Federal y tal como puede observarse en la misma página, las y los consumidores, son invitados a presuscribir los planes que ella ofrece.

Así las cosas, cabe destacar que el cumplimiento de la norma citada no es una cuestión meramente formal sino que impacta en las y los consumidores de manera directa, toda vez que la Ventanilla Única Federal les permite con total facilidad y sin tener que movilizarse, plantear su reclamo en la plataforma diseñada a tal fin, incorporando todo dato o documentación adicional atinente a su reclamo, sin perjuicio de los demás canales de reclamos existentes.

En este punto, corresponde dejar sentado, que de acuerdo a las previsiones del art. 10° de la Resolución N° 274/21, las infracciones a esta resolución serán sancionadas conforme lo dispuesto en la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor.

En consecuencia, corresponde imputar a AUTOCREDITO SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITALIZACIÓN **presunta infracción al artículo 8° de la Resolución N° 274/2021** ya que la firma habría omitido consignar el link de ingreso al formulario de denuncia de la Ventanilla Única Federal.

Por último, del mismo sitio web relevado surge que la firma no indicaría un modo de consulta electrónico de la legislación de defensa a las y los consumidores y la dirección electrónica del organismo nacional de aplicación. Tal como se ha esbozado previamente, este tipo de obligaciones poseen consecuencias en la cotidianidad de las y los consumidores y el ejercicio de sus derechos por lo cual no se trata de cuestiones netamente formales.

En virtud de ello, la página web de la firma no se ajustaría a las previsiones de la Resolución N° 104/2005 de la Secretaría de Coordinación Técnica, mediante la cual se incorporó al ordenamiento jurídico nacional la Resolución N° 21 del GRUPO MERCADO COMÚN del MERCADO COMÚN DEL SUR (MERCOSUR), relativa al Derecho de Información del Consumidor en las Transacciones Comerciales Efectuadas a través de Internet.

Al respecto, cabe destacar que la norma previamente citada dispone, en su art. 2° que los incumplimientos serán sancionados conforme lo dispuesto en la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor.

En consecuencia, corresponde imputar a la sumariada **presunta infracción al artículo 5° del Anexo de la Resolución S.C.T. N° 104/2005** ya que la firma habría omitido consignar la dirección electrónica del organismo nacional de aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor y un modo de consulta electrónico de la legislación de defensa a las y los consumidores.

Hágase saber que al presunto infractor que en el término de cinco (5) días hábiles improrrogables, a contar desde la notificación, deberá presentar por escrito su descargo y ofrecer las prueba que hacen a su derecho (art.45 de la Ley N° 24.240), bajo apercibimiento de darle por decaído el derecho.

Asimismo, se le hace saber que toda presentación que se deba realizar como descargo a imputaciones y/o requerimientos de la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR y/o alguna de sus dependencias, en virtud de las Leyes Nros. 19.511, 20.680, 24.240 y sus modificatorias, Decreto N° 274/19, y sus normas reglamentarias, deberán tramitarse a través de la Plataforma “Trámites a Distancia” (TAD) del sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE).

En consecuencia, para realizar dicha presentación deberá ingresar a la plataforma a través de la página web “<https://tramitesadistancia.gob.ar>” con su CUIL y clave fiscal y, en la opción “iniciar trámite” ingresar su descargo mediante el trámite **"Descargos y Recursos Directos Leyes 24.240/20680 y Decreto 274/2019."** NOTIFÍQUESE a través de la Plataforma Trámites a Distancia junto con la totalidad de las constancias obrantes en el presente expediente.

