

Datos del Expediente

Carátula: USUARIOS Y CONSUMIDORES UNIDOS Y OTRO/A S/ HOMOLOGACION DE CONVENIO

Fecha inicio: 06/03/2020 **Nº de Receptoría:** SN - 452 - 2019 **Nº de Expediente:** SN - 452 - 2019

Estado: En Letra

Pasos procesales: ▼

[Anterior](#) 19/05/2020 12:08:43 - SENTENCIA INTERLOCUTORIA [Siguiente](#)

Referencias

Funcionario Firmante 19/05/2020 14:16:40 - TIVANO Jose Javier (jose.tivano@pjba.gov.ar) -

Funcionario Firmante 19/05/2020 14:28:58 - MAGGI Maria Raquel (mmaggi@pjba.gov.ar) -

Funcionario Firmante 19/05/2020 12:08:42 - KOZICKI Fernando Gabriel (fernando.kozicki@pjba.gov.ar) -

Funcionario Firmante 19/05/2020 13:31:30 - FERNANDEZ BALBIS Amalia (abalbis@pjba.gov.ar) -

Resolución - Nro. de Registro: 84

Resolución - Nro. Folio: 143

Tipo de Resolución: CONFIRMA

Texto del Proveído

----- Para copiar y pegar el texto seleccione desde aquí (sin incluir esta línea) -----

SN-452-2019

San Nicolás, 19 de Mayo de 2020.

Visto, y

Considerando:

I.- Que el Juez, por resolución de fs.101/101vta., efectivizó las medidas coactivas dispuestas a fs.93/93vta., en el entendimiento de que Wenance S.A., no acreditó el cumplimiento de la manda judicial que dio motivo a esa sanción.

Disconforme con ese decisorio, el afectado apeló y en su memorial de fs.109/116, se agravó de la resolución atacada con fundamento en su arbitrariedad y falta de razonabilidad, en tanto juzgó que la empresa no cumplió la orden dada y por la supuesta omisión de publicar el acuerdo homologado, argumentos que fueron contestados, a fs.118/120, por Usuarios y Consumidores Unidos (UCU).

Con el dictamen del Ministerio Público Fiscal, agregado a fs.125/125vta., quedó la causa en condiciones de resolver.

II.- En cuanto a la deserción planteada por UCU, hemos expresado que conforme un criterio acorde con la garantía constitucional de la defensa en juicio (cf. arts. 18 de la Constitución Nacional y 15 de la Constitución de nuestra Provincia), la carga de fundar los agravios se

satisface con el mínimo de técnica exigido por las normas procesales en materia recursiva (expte.14660 Res.233 del 20/12/18; expte.13627 Res.136 del 13/8/19).

En base a ello, del análisis del memorial del recurrente surge que los agravios son aquéllos que hemos señalado precedentemente, enervando así el requerimiento de deserción formulado por la contraparte.

III.- Ante la primigenia denuncia de incumplimiento de las obligaciones asumidas de parte de la proveedora de servicios financieros en el acuerdo homologado a fs.50/53 (escrito de fs.63), las partes fueron convocadas a una audiencia (conforme acta de fs.78), en donde la recurrente argumentó que la existencia de débitos superiores a los señalados en la cláusula 2º del acuerdo se enmarcaban en el convenio homologado, pues se activaba para tales casos el procedimiento señalado en el sexto párrafo de la cláusula primera del convenio (que habilitaba al consumidor a solicitar su devolución). Por su parte, la Asociación de Consumidores negó esa interpretación que contrariaba la finalidad del acuerdo y los propios intereses de los consumidores protegidos (escrito de fs.91/92vta.).

Frente a esa cuestión, en el auto de fs.93/93vta., el juez sentó que la empresa debía, de manera “indeclinable”, sujetarse a lo acordado, es decir, que cuando el mutuante incurriera en mora, ésta podría seguir realizando débitos directos con afectación de hasta un 30% adicional calculado sobre el valor de la cuota comprometida por el solicitante, con fundamento en el resguardo de los derechos de los consumidores afectados tenidos en mira en ocasión de homologarlo, oportunidad en la que estableció el apercibimiento de astreintes para el supuesto de que no se lo cumpliera (auto de fs.93/93vta.).

IV.- Esta Cámara coincide con la postura asumida por el magistrado, apoyada en los principios que rigen en materia de consumo y favorables a quienes han planteado la pretensión homologatoria para hacer cesar una práctica que les generaba graves perjuicios, quienes no pueden –transcurrido más de un año desde entonces- quedar nuevamente presas de un mecanismo de corrección voluntarista, patentizado con el dato de que a un porcentaje de clientes todavía a la fecha del informe, se les ha debitado lo adeudado de manera directa, por encima del 130%, desde los meses de febrero/19 a septiembre/19, según lo ha reconocido Wenance, bajo el argumento de que ese proceder respondía a las fallas propias de los procesos automatizados e informatizados, no obstante su intención de realizar sus mejores esfuerzos para disminuir aún más ese margen incumplido. Cabe señalar que del análisis de los registros traídos por “Presto Hoy”, surge que de un promedio de 35.000 deudores mensuales, a un 2,5% se le efectuaron descuentos en exceso, lo que representa el número de 875 contratantes afectados, cifra que supera en demasía lo que puede invocarse como “fallas tolerables”, o para calificar el incumplimiento de ínfimo.

La fuerza obligatoria del convenio en el que se ha ejercitado la posibilidad de morder las cláusulas (art. 37 de la LDC), la seguridad, equidad y confianza en la relación de consumo exigen una interpretación que no importe una desnaturalización de lo acordado (conf. Quaglia, Marcelo, “El desequilibrio relacional y del orden público económico de protección. Defensa del Consumidor y revalorización de los principios generales (con especial referencia a la buena fe y a la

protección de la confianza). La equidad en el ámbito del derecho del Consumidor", en Stiglitz-Hernández, *Tratado de Derecho del Consumidor*, La Ley, 2015, tomo I, pág.271). Una solución contraria como la postulada por el recurrente no haría más que implicar una renuncia al derecho surgido de lo pactado, que quedaría *sine die* librado a la discrecionalidad del prestamista.

Más allá de resaltar que no puede dejarse librado al azar de un sistema ni a su subjetividad el acatamiento de una orden judicial, era obligación de la sociedad extremar los recaudos y modificar aquéllo que se deslizaba a su sistema informático y, en el caso de haber mediado un error insalvable, estuvo a su alcance acreditar la devolución inmediata de esos importes retenidos en exceso a aquellos consumidores que se vieron afectados por ese gesto, y no lo hizo (art.309 del CPCC).

V.- En cuanto a la publicación ordenada, la omisión reprochada por el magistrado refirió a los meses transcurridos desde su libramiento originario, a la que prosiguió otra presentación posterior para que fueran nuevamente librados, sin mayores explicaciones, circunstancia que considerara como un elemento más de valoración en oportunidad de disponer la sanción que ahora confirmamos (art.384 del CPCC y 804 del CCCN).

Por lo expuesto, se **resuelve**:

Rechazar el recurso de apelación deducido a fs.105, en consecuencia, confirmar la resolución de fs.101/101vta., con costas a la recurrente vencida (arts.68 y 69 del CPCC).

Notifíquese y devuélvase.

----- Para copiar y pegar el texto seleccione hasta aquí (sin incluir esta línea) -----



TIVANO Jose Javier (jose.tivano@pjba.gov.ar) -

MAGGI Maria Raquel (mmaggi@pjba.gov.ar) -

KOZICKI Fernando Gabriel
(fernando.kozicki@pjba.gov.ar) -

FERNANDEZ BALBIS Amalia (abalbis@pjba.gov.ar) -

[Volver al expediente](#) [Volver a la búsqueda](#) [Imprimir](#) ^