Tiempo de lectura de los hechos y los estándares: 7 minutos

TDA DERECHO PROCESAL Y DERECHO DE LOS CONSUMIDORES

La Corte fija importantes estándares sobre aspectos procesales vinculados con los derechos de los consumidores y las partes vulnerables

Se atreve el Alto Tribunal Federal a invocar la “verdad jurídica objetiva”, “los ritualismos inútiles” y el propósito constitucional de “afianzar la justicia”.

6 ESTANDARES

A. HECHOS DEL CASO

La demandante -Asociación Civil Cruzada Cívica para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de los Servicios Públicos-, dedujo un reclamo colectivo contra GMAC Compañía Financiera S.A. y cinco aseguradoras, solicitando que: 1) se ajuste a valores de mercado el precio de las primas de seguros de vida y del automotor que se exigían a los adquirentes de vehículos con financiación prendaria de GMAC; y 2) se restituya a los compradores la diferencia entre el valor de mercado de las primas de los seguros y los importes percibidos por las accionadas por esos conceptos en el marco de los contratos de prenda, con intereses.

Posteriormente, la Asociación Civil y la demandada arribaron a un acuerdo transaccional dirigido a poner [m a las actuaciones, que contó con la anuencia de las compañías aseguradoras y que fue homologado judicialmente. La financiera se obligó a devolver a los clientes que hubieran suscripto préstamos prendarios entre julio de 2004 y la fecha de homologación del acuerdo, la diferencia que existiera entre la suma percibida en concepto de prima del seguro de vida y la alícuota que resulta de la Resolución SSN 35.678/11.

Posteriormente, la actora pidió el dictado de medidas complementarias, arguyendo que contados clientes con contratos finiquitados se presentaron a reclamar sus créditos, en tanto que una amplia mayoría no lo hizo. Dijo que resultaba imposible individualizarlos en virtud de la negativa de GP A T de proporcionar la nómina correspondiente y solicitó: 1) el emplazamiento a la accionada para que suministre los datos de contacto y les notifique a los exclientes el derecho que les asiste a una reparación económica; 2) una nueva publicación de edictos -doce-; 3) la comunicación a la Subsecretaría de Defensa del Consumidor para que difunda el

nuevo plazo para reclamar; y, 4) la consignación del importe remanente y el libramiento de IID oficio al Registro Nacional de las Personas para que informe el domicilio actualizado de los exclintes, en el caso de que la publicación de edictos no lograra su cometido (cf. fs. 1178/1190).

La demandada se opuso a la realización de las medidas basada en que implican la modificación del acuerdo homologado y en que ha concluido la etapa de ejecución al expirar el término de noventa días.

El Juez actuante – y el Tribunal revisor - rechaza las medidas complementarias con sostén en la existencia de cosa juzgada.

B. ESTANDARES

1. Los jueces deben aportar a la resolución de las causas una significativa visión de conjunto, evitando excesivos ritualismos cuando estos impidan alcanzar la concreción del valor justicia y salvaguardar la garantía de defensa en juicio.
2. No era posible renunciar a la verdad jurídica objetiva frente a los hechos evidentes, pues el propósito constitucional de "...afianzar la justicia..." debe ser entendido como una virtud al servicio de la verdad sustancial, lo cual se expresa mediante pronunciamientos que conduzcan a consagrarla y al reconocimiento de los derechos que surgen de las constancias del pleito (ver también Fallos: 327:2321).
3. El rechazo de las medidas para identificar y notificar a los consumidores que no se presentaron a reclamar las sumas de dinero reconocidas en el acuerdo suscripto con algunos de ellos, menoscaba los derechos de propiedad, de defensa en juicio y de protección de los consumidores (arts. 17, 18 Y42, CN).
4. Cuando el mecanismo publicitario del acuerdo alcanzado entre la demandada y algunos consumidores fue ineficaz para garantizar que los demás consumidores conozcan el acuerdo y puedan ejercer sus derechos de adhesión, existe una afectación de los derechos del consumidor. Más aún cuando la accionada se opuso a proveer antecedentes sobre aquellos consumidores no presentes en la causa. Todo lo cual vulnera el derecho a la información -arts. 42 CN Y54, ley 24.240.

5. Frente al interés general involucrado en las acciones de incidencia colectiva y a la ausencia de una norma integral que las regule, se impone un plus en la intervención de los jueces en orden a la dirección de estos litigios, que atienda al fin tuitivo que rige en la materia y posibilite el conocimiento por parte de los consumidores de los pleitos iniciados para resguardar sus intereses.
6. Los jueces deben tutelar a las partes más vulnerables en las relaciones de consumo, equilibrando las asimetrías que existen en los vínculos entre los agentes del mercado (v. Fallos: 324:4349 y CS] 717/2010 (46-P) ICS1; "Prevención, Asesoramiento y Defensa del Consumidor el BankBoston NA si sumarísimo", sentencia del 14/03/17).

C. FALLO COMPLETO

Buenos Aires, 29 de Abril de 2021

Vistos los autos: “Recurso de hecho deducido por la actora en la causa Asociación Civil Cruzada Cívica p/la Def. de. C. y U.S.P. c/ GPAT Compañía Financiera S.A. y otros s/ sumarísimo”, para decidir sobre su procedencia.

Considerando:

Que los agravios de la recurrente han sido objeto de adecuado tratamiento en el dictamen que antecede, a cuyos fundamentos esta Corte se remite por razón de brevedad, con excepción del sexto párrafo del capítulo IV y del noveno párrafo del capítulo V.

Que corresponde remarcar la notable desproporción que, en la satisfacción del crédito, se comprobó entre los clientes de la demandada que mantuvieron el contrato vigente al tiempo de la homologación y los ex clientes de aquélla – quinientos treinta y tres en el primer caso y alrededor de diecinueve en el último- (fs. 1792, 1856, 1227, 1827 y 1847).

Al decidir del modo en que lo hizo, el a quo soslayó por completo esa circunstancia, como así también la relevante situación planteada por la compañía financiera a fs. 1793, al señalar que “los 89.239 clientes que solicitaron y obtuvieron créditos de GPAT entre el 5 de mayo de 2008 y el 18 de marzo de 2013 dejaron de abonar en concepto de prima de seguro de vida una suma igual a \$ 130.029.576,03...” (cfr., asimismo, fs. 1077, 1828 y 1857).

Todo ello aportaba una significativa visión de conjunto que fue eludida por el a quo, quien -mediante un excesivo ritualismo- se negó a alcanzar la concreción del valor justicia y salvaguardar la garantía de defensa en juicio. No era posible renunciar a la verdad jurídica objetiva frente a los hechos recién precisados, pues el propósito constitucional de "...afianzar la justicia..." debe ser entendido como una virtud al servicio de la verdad sustancial, lo cual se expresa mediante pronunciamientos que conduzcan a consagrarla y al reconocimiento de los derechos que surgen de las constancias del pleito (cfr. doctrina de Fallos: 327:2321, entre varios otros).

Por ello, de conformidad con lo dictaminado por la señora Procuradora Fiscal subrogante, con los alcances expuestos, se hace lugar a la queja y al recurso extraordinario y se deja sin efecto la sentencia apelada. Con costas. Vuelvan los autos al tribunal de origen para que, por quien corresponda, se dicte un nuevo pronunciamiento con arreglo al presente.

Agréguese la queja al principal y reintégrese el depósito acreditado a fs. 180 por no corresponder. Notifíquese y, oportunamente, remítase.

DISIDENCIA DE LA SEÑORA VICEPRESIDENTA DOCTORA DOÑA ELENA I. HIGHTON DE NOLASCO

Considerando:

Que el recurso extraordinario, cuya denegación origina esta queja, es inadmisibile (art. 280 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación).

Por ello, oída la señora Procuradora Fiscal subrogante, se desestima la queja. Reintégrese el depósito de fs. 180 por no corresponder. Devuélvanse los autos principales. Notifíquese y, oportunamente, archívese.

HIGHTON Elena Ines - MAQUEDA Juan Carlos - LORENZETTI Ricardo Luis - ROSATTI Horacio Daniel

Recurso de Queja interpuesto por Asociación Civil Cruzada Cívica para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de Servicios Públicos, en calidad de parte actora, representada por el Dr. Juan De Dios Cincunegui, con el patrocinio letrado del Dr. Fernando Ruiz Magadán.

Tribunal de origen: Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Sala "A".

Tribunal que intervino con anterioridad: Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Comercial n° 2, Secretaría n° 3.

Suprema Corte:

La Sala A de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial confirmó el rechazo de las medidas solicitadas por la actora en la etapa de cumplimiento del acuerdo transaccional, modificó la condena en costas y las distribuyó por el orden causado (v. fs. 1873/1874 Y 1951/1955 del expediente principal, al que me referiré salvo aclaración).

Entendió que la admisión de esas medidas importaría modificar el alcance de la sentencia homologatoria, lo que se encuentra prohibido por el carácter de cosa juzgada que reviste para las partes. Además, juzgó que la actora aceptó las cláusulas referentes a la devolución de las diferencias por las primas de seguros percibidas por la demandada en los contratos vencidos y al modo de publicidad del acuerdo.

Agregó que intervino el ministerio público, que el juez homologó el convenio y que la circunstancia de que éste no arrojase el resultado esperado no es una causal atendible para considerar vulnerada su finalidad, puesto que al haberse satisfecho la difusión pactada, dependía de los consumidores concretar las diligencias pertinentes en defensa de sus intereses. Dejó a salvo el derecho de los clientes para reclamar las diferencias reconocidas, no obstante la expiración del plazo de noventa días convenido, en virtud de que el acuerdo no previó las consecuencias de ese vencimiento. Por último, modificó la distribución de las costas sustentada en que las particularidades del caso pudieron llevar a la apelante a petitionar como lo hizo.

Contra el pronunciamiento la actora interpuso recurso federal, que fue denegado, dando origen a esta queja (v. fs. 1963/1983, 1988/1996 Y 2000/2001 Y fs. 176/179 del legajo).

-II-

La apelante plantea, en suma, que el rechazo de las medidas para identificar y notificar a los consumidores que no se presentaron a reclamar las sumas de dinero reconocidas en el acuerdo menoscaba los derechos de propiedad, de defensa en juicio y de protección de los consumidores (arts. 17, 18 Y 42, CN). Tacha al resolutorio de arbitrario por omitir el tratamiento de los agravios relativos a la falta

de aplicación de reglas procesales y de orden público -arts. 511, CPCCN, y 54, ley 24.240- y por incurrir en contradicción y en exceso formal al reconocer, por un lado, el derecho de los clientes al cobro de las diferencias, y al negar, por otro, las medidas necesarias para efectivizarlo. Denuncia gravedad institucional, porque la sentencia priva a 89.220 consumidores de los medios para tutelar sus derechos, al tiempo que descarta que la admisión de lo requerido pueda comprometer la cosa juzgada y que resulte factible un replanteo posterior de esta incidencia.

Acusa que la resolución omite examinar cada medida y distinguir los aspectos sustantivos y procedimentales del acuerdo, como así también ponderar que el mecanismo publicitario fue ineficaz para garantizar los derechos reconocidos. Refiere que la oposición de la accionada a proveer antecedentes sobre los consumidores vulnera el derecho a la información -arts. 42 CN Y54, ley 24.240- y que se tiene por satisfecho el acuerdo suscripto y por agotada la potestad jurisdiccional no obstante que se obstaculizó la notificación por medios alternativos. Rechaza que resulte aplicable el artículo 850 del Código Civil, con énfasis en que se trata de una demanda de incidencia colectiva regida por el principio in dubio pro consumidor. Postula que, de considerarse impertinentes las medidas solicitadas, sea el juez quien disponga la forma de resarcir a los exclientes de la demandada.

-III-

La demandante -Asociación Civil Cruzada Cívica para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de los Servicios Públicos-, dedujo un reclamo colectivo contra GMAC Compañía Financiera S.A. -más tarde GP A T Compañía Financiera S.A.- y cinco aseguradoras, solicitando que: 1) se ajuste a valores de mercado el precio de las primas de seguros de vida y del automotor que se exigían a los adquirentes de vehículos con financiación prendaria de GMAC; y 2) se restituya a los compradores la diferencia entre el valor de mercado de las primas de los seguros y los importes percibidos por las accionadas por esos conceptos en el marco de los contratos de prenda, con intereses (cfr. fs. 38/49 y 326).

Avanzado el trámite del expediente, la Asociación Civil Cruzada Cívica y GP A T Compañía Financiera S.A. anibaron a un acuerdo transaccional dirigido a poner [m a las actuaciones, que contó con la anuencia de las compañías aseguradoras y que fue homologado judicialmente (fs. 998/1000,1003,1006,1009,1013,1015,1017, 1019,1021,1024,1025/1027,1031,1040 Y 1042)

En ese marco, la financiera se obligó a devolver a los clientes que hubieran suscripto préstamos prendarios entre julio de 2004 y la fecha de homologación del acuerdo, la diferencia que existiera entre la suma percibida en concepto de prima del seguro de vida y la alícuota que resulta de la Resolución SSN 35.678/11, más intereses e IV A. En el supuesto de que los clientes acreditaran un menor costo en el mercado de los seguros para automóviles con préstamos prendarios, en relación al valor desembolsado, la financiera se comprometió a restituir la diferencia entre ambos importes, con intereses (v. cláusula UA).

A los efectos de poner en conocimiento de los clientes el acuerdo, GPAT se obligó a publicar dos edictos por mes en el Boletín Oficial y en un diario de circulación nacional, informando sobre él, durante un período de dos meses (cf. cláusula r1.5).

Se estableció también que los clientes favorecidos por las cláusulas reseñadas debían solicitar, dentro de los noventa días corridos contados desde la última publicación, el reintegro de la suma que correspondiera, el que se verificaría, en su caso, mediante cheque o transferencia bancaria, dentro del plazo de treinta días (cláusulas II.6 y r1.7).

Asimismo, se pactó que el acuerdo no sería oponible a los clientes que expresaran, dentro de los sesenta días corridos desde el día de la última publicación de edictos, su voluntad de no quedar comprendidos en los términos del convenio (cfse. cláusula U.8).

En virtud de las observaciones formuladas al acuerdo por el fiscal, en orden al modo de publicidad, y por el propio juez de mérito, en orden al reintegro de las sumas cobradas en exceso, las partes reformularon las cláusulas II.6 y II.7 del pacto, las que quedaron redactadas del siguiente modo: 1) la publicación se efectuaría en forma destacada y escalonada -es decir, no en días corridos y al menos un domingo-; II) la diferencia entre lo percibido en concepto de seguro de vida y la alícuota resultante de la resolución SSN 35.678111, se restituiría en forma directa, mediante compensación, en el caso de los clientes cuyos préstamos prendarios tuvieran cuotas pendientes a la fecha en que adquiriera firmeza la homologación. Esa diferencia, en cambio, se repondría a pedido del interesado en el caso de los demás clientes favorecidos por la cláusula 11.4 (fs. 1003, 1006 Y 1040).

El acuerdo fue homologado el 28/06/12, mientras que el juez tuvo por satisfecha la condición estipulada en orden al reembolso, el 13/07/12 (fs. 102511027 y 1042)

Tras la publicación de los edictos y habiendo transcurrido el plazo pactado en la cláusula 11.6, la actora solicitó a la financiera que informe sobre la marcha del acuerdo (fs. 1052/1064 Y 1073).

Evacuada la solicitud (fs. 1076/1077 y 1176/1177), la actora pidió el dictado de medidas complementarias, arguyendo que contados clientes con contratos finiquitados se presentaron a reclamar sus créditos, en tanto que una amplia mayoría no lo hizo. Dijo que resultaba imposible individualizarlos en virtud de la negativa de GP A T de proporcionar la nómina correspondiente. Fundó su requerimiento en los artículos 511 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación y 54 de la ley 24.240 de Defensa del Consumidor.

Esas medidas son, en síntesis: 1) el emplazamiento a la accionada para que suministre los datos de contacto y les notifique a los exclientes el derecho que les asiste a una reparación económica; 2) una nueva publicación de edictos -doce-; 3) la comunicación a la Subsecretaría de Defensa del Consumidor para que difunda el nuevo plazo para reclamar; y, 4) la consignación del importe remanente y el libramiento de IID oficio al Registro Nacional de las Personas para que informe el domicilio actualizado de los exclientes, en el caso de que la publicación de edictos no lograra su cometido (cf. fs. 1178/1190).

La demandada se opuso a la realización de las medidas basada en que implican la modificación del acuerdo homologado y en que ha concluido la etapa de ejecución al expirar el término de noventa días establecido en la cláusula IL6 (cfse. fs. 1805/1818).

El magistrado de primera instancia, conteste con la existencia de cosa juzgada no sólo respecto a los créditos reconocidos sino también a las modalidades de pago y difusión, decidió rechazar la solicitud. Ese pronunciamiento fue recurrido por la actora y resuelto por la cámara conforme se expuso precedentemente (fs. 1873/1874 y 1951/1955).

Incumbe consignar_ que, según surge de las constancias agregadas por la accionada, todos los clientes con contratos vigentes al tiempo de la homologación del convenio recibieron el reembolso directo de sus acreencias (533); mientras que solo diecinueve clientes con contratos vencidos se presentaron a solicitar la devolución de lo pagado en exceso, respecto de un universo total que rondaría los noventa mil préstamos prendarios (fs. 1227, 1792/1793 Y1823/1857).

Si bien en principio los pronunciamientos dictados en la etapa de ejecución no configuran la sentencia definitiva requerida por el artículo 14 de la ley 48, ello admite excepciones cuando lo decidido pone fin a la cuestión discutida y causa un perjuicio de imposible reparación ulterior. Ese extremo se verifica si el apelante no tiene otra posibilidad de reparar sus agravios, tal como acontece aquí respecto al dictado de las medidas que peitan la difusión eficaz del acuerdo (Fallos: 339:84, 493, 1722, entre otros).

Por lo demás, el Tribunal ha admitido que puede conocerse en un planteo referente a la existencia de cosa juzgada, pese a su naturaleza fáctica y procesal, cuando la decisión impugnada extiende el valor formal del instituto más allá de límites razonables y omite una adecuada ponderación de aspectos relevantes del expediente, lo cual redundaría en un evidente menoscabo de la garantía del artículo 18 de la Constitución Nacional (cf. Fallos: 326:259 y 327:2321 y S.C. C. 1318, L. XLIII; "Carutti, Myriam G. c/ Administración Nacional de Seguridad Social s/ reajustes varios", del 19102/08, entre otros).

Ese supuesto, a mi entender, se configura en estos autos porque el rechazo de las medidas complementarias con sostén en la existencia de cosa juzgada se presenta revestido de un excesivo ritualismo y de una inadecuada valoración de aspectos relevantes del proceso, amén de que soslaya disposiciones procesales y de orden público de ineludible ponderación en el ámbito de las relaciones de consumo (art. 42, CN; y ley 24.240).

Es que, como bien observa la Sra. Fiscal, no puede preterirse aquí, por un lado, que se trata de la homologación de un convenio alcanzado en el marco de una acción colectiva, no de un reclamo individual; y por otro, que en él se ha plasmado el reconocimiento del derecho al reintegro de las primas de seguros de vida abonadas en demasía por cerca de ochenta y nueve mil exclientes, a la par que un procedimiento para la devolución de esas sumas, sobre cuya adecuada instrumentación se discute ahora (cfr. fs. 1945/1948).

En tomo a estos aspectos, se ha puntualizado que, frente al interés general involucrado en las acciones de incidencia colectiva y a la ausencia de una norma integral que las regule, se impone un plus en la intervención de los jueces en orden a la dirección de estos litigios, que atienda al fin tuitivo que rige en la materia y posibilite el conocimiento por parte de los consumidores de los pleitos iniciados para resguardar sus intereses.

Ello es así, a los efectos de tutelar a las partes más vulnerables en las relaciones de consumo, equilibrando las asimetrías que existen en los vínculos entre los agentes del mercado (v. Fallos: 324:4349 y CSJ 717/2010 (46-P) ICS1; "Prevención, Asesoramiento y Defensa del Consumidor el BankBoston NA si sumarísimo", sentencia del 14/03/17).

En el caso, ello se encuentra abonado por las directivas del artículo 54 de la ley 24.240, tocante a la homologación de acuerdos en acciones colectivas, el que dispone que la restitución de sumas de dinero se hará por los mismos medios que fueron percibidas y, de no ser ello posible -como aquí-, mediante sistemas que permitan que los afectados puedan acceder a la reparación.

Prevé además, para el caso de que no pudieran ser individualizados, que el juez fijará el modo en que se instrumentará el resarcimiento, en la forma que más beneficie al grupo.

También se encuentra abonado, de manera general, por el artículo 511 del Código Procesal, el que establece que: "A pedido de parte el juez establecerá las modalidades de la ejecución o ampliará o adecuará las que contenga la sentencia, dentro de los límites de ésta."

En la causa, insisto, habiendo reconocido la accionada el derecho de los exclientes al reintegro de lo abonado en exceso y habiéndose verificado el fracaso del sistema de publicidad previsto en el acuerdo -patentizado en la presentación de sólo diecinueve solicitudes de reintegro, en un universo total cercano a los ochenta y nueve mil exclientes-la negativa de los jueces a considerar medidas complementarias dirigidas a fortalecer su difusión se revela irrazonable y, consecuentemente, debe ser descalificada como acto jurisdiccional.

Por lo demás, vale recordar que la Constitución Nacional consagra expresamente el derecho de los consumidores a una información adecuada y veraz y a la protección de sus intereses económicos (arts. 42, CN); y que el deber de informar de los proveedores es más acentuado en las relaciones de consumo e implica proveer los datos suficientes para evitar que la otra parte incurra en error o no pueda ejercer sus derechos (dictamen del 28/04/15 en los autos CSJ 717/2010 (46-P) ICS1 "Prevención...", citados supra).

En virtud de ello, entiendo que corresponde hacer lugar a la queja, declarar procedente el recurso, dejar sin efecto la sentencia y restituir la causa al tribunal de origen, a sus efectos.

7 de mayo de 2017.