

## Defensa del Consumidor: se multiplican las denuncias por los incumplimientos en las entregas de 0km

Los fabricantes indican que las concesionarias venden algunos modelos a pesar de que saben de que no hay stock suficiente, por lo que se origina el pedido



Por Sebastian Albornos [iProfesional.com](http://iProfesional.com)

Los problemas derivados del **cerrojo importador** lejos están de **afectar sólo** a las **industrias**.

También **las personas se enfrentan** a todo tipo de **inconvenientes** en lo que hace a **hacerse de respuestas** para distintas clases de **bienes adquiridos**.

En este sentido, hay **componentes de los automóviles** que se fabrican en el exterior y **no están llegando en tiempo y forma** para cumplir con las obligaciones contraídas por automotrices y concesionarias.

En la actualidad, poner el dinero sobre la mesa no es sinónimo de disponer de un gran stock de modelos, marcas y colores para elegir.

Incluso, en algunos casos, **las demoras** se extienden a **varios meses**, lo que genera fuertes cruces entre las partes y **obligan a las concesionarias** a tener que salir a **ofrecer otro modelo** como **alternativa**.

Claro que **la falta de entrega** de la unidad en el **plazo establecido** trae como consecuencia **responsabilidades y sanciones** para el vendedor o para el fabricante.

Es que se volvió **más frecuente** que un particular compre **un automóvil** -al contado, en cuotas o en planes de ahorro previo- y el mismo **no se entregue** en la **fecha comprometida**.

En algunos casos, las **concesionarias tratan de evitar problemas** entregando **unidades de otra gama** o que **no tiene** todos los **accesorios** que fueron pactados.

### **Demora y denuncias**

De acuerdo con las asociaciones y organismos que defienden a los consumidores, **esta clase de reclamos** se ha vuelto **muy usual últimamente**. Para graficar la problemática, basta con relatar un simple caso.

A fines del año pasado, un hombre pactó con una concesionaria la **compra de un vehículo** modelo por la suma total y final de **\$410.000**.

Entegó una suma en efectivo, en concepto de adelanto. Pocas **semanas después**, transfirió **\$190.000**. Luego **se comunicó** con la firma a fin de **conocer la fecha** en la cual debería **integrar el saldo**.

Sin embargo, no recibió noticias alentadoras. La vendedora le solicitó que **se abstuviera de integrar el resto**, porque **no contaban con el modelo en stock**.

Por este motivo, **se comprometió a informarlo de la fecha** en la cual arribaría la unidad.

El cliente **dejó pasar un mes** y presentó en la concesionaria. Allí le comunicaron que **el vehículo no estaba ingresando** pero que **le ofrecían un modelo alternativo**.

El mismo **no se correspondía** con las **características** de la unidad elegida. Y, como si esto fuese poco, le proponían **entregar una suma de dinero superior** a la pactada. Le solicitaron que **espere un mes más** para conseguirle **uno alternativo**.

Al **no obtener respuesta** satisfactoria, el hombre **envió una carta documento** para que se le informara **fecha cierta** en la cual debería proceder a **integrar la totalidad** del saldo o, **en su defecto**, se le **restituyan** las **sumas abonadas** más sus intereses y los **daños y perjuicios** ocasionados.

En la mediación, la **abogada de la automotriz** informó que esos autos y otros de alta gama importados **estaban trabados en Aduana**. Destacó que algunas concesionarias toman el dinero del cliente conociendo en forma previa las demoras y, además, sostuvo que carecen de un plan alternativo, como el de ofrecer un modelo similar.

Desde la **concesionaria se defendieron** argumentando que **depositaron el dinero** que les había entregado el **cliente** -más intereses a tasa pasiva- por lo que el valor entregado en diciembre había perdido mucho poder a causa de la inflación.

### Cláusulas abusivas

De acuerdo a los especialistas, al ser **contratos predispuestos** -ya **impresos** en los que el **cliente no negocia y sólo firma** prestando conformidad-, se conforma un escenario de **cláusulas abusivas**.

Se está frente a ellas cuando **quien debe entregar un producto** elabora un contrato o **impone condiciones** en el marco de la relación de consumo, que **colocan** en situación de **incertidumbre**, indefensión o **desventaja** en el usuario o **consumidor**.

Ejemplos de este tipo se dan cuando se **amplían inequitativamente** los **derechos de una parte** (el proveedor) y **se restringen** los del **usuario**.

Es decir, puede estarse frente a **imposición unilateral** y **no** ante **una negociación bilateral**, tal como debe reinar todo vínculo contractual de consumo.

Se deja al **consumidor** en una posición de **absoluta indefensión**, pues el proveedor que redactó el contrato puede conducirlo de acuerdo a su conveniencia, dentro de los parámetros que el mismo estableció en el contrato.

Desde la **asociación de consumidores** Protectora, explicaron que cuando una **persona adquiere un 0km** tiene el derecho de **recibir un documento**, con la firma y sello de quien lo está emitiendo, que contenga un **detalle** de todas las **condiciones de la compraventa**.

Entre ellas, es importante que esté **determinada la fecha** en la que se entregará el vehículo, la que puede ser exacta o estimativa. La exacta es cuando se especifica el día, mes y año en el que se otorgará la unidad.

"**La entrega** es una **condición fundamental** tomada en cuenta **al momento de contratar**. Muchas veces **resulta esencial para decidir** entre una concesionaria y otra, o entre una marca y otra", agregaron desde Protectora.

Por ello es **indispensable** dejar este **dato aclarado desde un inicio** porque luego pueden comenzar las reticencias a realizar manifestaciones escritas por aquellos que tienen que cumplir con sus obligaciones.

Una de ellas, es la que figura en el primer punto en el siguiente contrato, al **no poner limitación** a su facultad de **aceptar o rechazar la transacción** hasta la entrega de la unidad.

## CONDICIONES GENERALES :

- PEDIDO:** La presente SOLICITUD DE PEDIDO tiene carácter de irrevocable e intransferible y la firma vendedora se reserva la facultad de aceptarla o rechazarla en cualquier momento sin limitación alguna entendiéndose concretada la operación en el momento de entrega de la unidad y en el caso de que el comprador desistiese de la compra, o la misma no se concrete por su responsabilidad, la firma vendedora retendrá del importe abonado por el cliente, el equivalente al 5% del valor del vehículo solicitado en concepto de gastos administrativos, salvo en los casos previstos en los Art. 2º y 3º del presente.
- PRECIOS:** Los precios de venta consignados para la unidad y accesorios son los de la lista al público actuales fijados por VW ARGENTINA S.A. y al igual que las condiciones de pago propuestas podrán variarse en cualquier momento y sin previo aviso, rigiendo en este caso y para esta solicitud los nuevos precios de venta. En el caso de producirse esta eventualidad el comprador tendrá el derecho de anular su pedido y solicitar por nota el reintegro de las sumas depositadas dentro de los quince (15) días subsiguientes a la fecha de la variación, las cuales será puestas a su disposición en un plazo no mayor de treinta (30) días, sin derecho para ninguna de las partes.
- FECHA DE ENTREGA:** La fecha de entrega indicada en la presente solicitud es meramente informativa y no compromete a la firma vendedora a su cumplimiento cuando se originen atrasos en los despachos de fábrica, inconvenientes en los transportes, huelgas u otras causas de fuerza mayor, y toda otra circunstancia equivalente tanto en la fábrica proveedora como en esa Compañía. Pasados los noventa (90) días de esa fecha, el comprador podrá dentro de los quince (15) días subsiguientes, dejar sin efecto su pedido con derecho al reintegro de todo el depósito efectuado sin indemnización alguna. Vencido este término el mismo quedará prorrogado automáticamente por un nuevo período, sin derecho para ninguna de las partes.
- ESPECIFICACIONES:** Se reserva el pleno derecho de cancelar la producción, revisar, suspender, o alterar las operaciones técnicas de sus vehículos a cualquier pieza de los mismos en cualquier momento y sin previo aviso, sin que la fábrica o la firma vendedora asuman responsabilidad o compromiso alguno con el comprador, no estando tampoco obligada a aplicar a las unidades ya construidas o en proceso de construcción, las modificaciones que hubiesen sido proyectadas al recibo de esta solicitud.
- FINANCIACION:** En la operaciones en que se convenga acordar facilidades para el pago del producto de venta, el comprador se obliga a gravar la unidad adquirida con garantía prendaria en primer grado por el saldo del precio más los gastos de financiación a favor de la unidad financiera convenida. A los efectos de considerar la respectiva SOLICITUD DE CREDITO, la firma vendedora queda autorizada a recabar los informes comerciales, bancarios, particulares, etc., que estime necesario y en caso de proceder a su rechazo o comprobar inexactitud en los datos suministrados, retendrá de todas las suma depositadas, los gastos incurridos.
- SEGURO:** En las operaciones financiadas el comprador queda obligado a contratar una póliza de seguro por ante la Compañía aseguradora que designe la firma vendedora, contra todo riesgo inclusive huelgas, asonadas, hechos bélicos, tumultos, inundaciones, terremotos y granizo y mantener vigente dicha póliza por todo el período de financiación. En el acto de tomar posesión del bien adquirido, el comprador deberá entregar a la firma vendedora el original de la póliza debidamente endosada, conjuntamente con el recibo oficial que justifique el pago total de la prima.
- ENTREGA:** El comprador deberá retirar y cancelar el saldo de precio de la unidad adquirida y los gastos correspondientes dentro de los cinco (5) días desde la comunicación respectiva. Vencido dicho término se producirá la mora del comprador sin necesidad de nuevo requerimiento y por el solo transcurso del tiempo y siendo de aplicación a lo dispuesto en la cláusula 1º para el supuesto de anulación por parte del comprador.
- UNIDAD USADA:** El valor de toda unidad usada ofrecida como parte de pago será acreditado por la firma vendedora únicamente en caso de recibir la misma dentro de las veinticuatro (24) horas subsiguientes de haberse formalizado el respectivo pedido de reserva por la unidad nueva, caso contrario el peritaje efectuado tiene carácter "INFORMATIVO" y sujeta a una nueva revalidación, siendo en este caso facultad privativa del vendedor, aceptar o rechazar la unidad usada. Al valor convenido se deducirá el impuesto a la transferencia de automóviles usados (ley 21.432). El peritaje efectuado en la fecha sobre la unidad usada tiene carácter informativo y se encuentra sujeto a revalidación siendo facultad privativa de la VENDEDORA aceptar o rechazar la unidad usada. De aceptarse la unidad la misma solo podrá ser entregada a Administración no pudiendo ser recepcionada por el vendedor.
- Todos los gastos que demande el transporte de la unidad y gastos e impuestos por el patentamiento y la constitución de prendas; corren por exclusiva cuenta del comprador.
- Cualquier error en las condiciones o en las sumas que figuren en el presente pedido, en caso de comprobarse posteriormente, se ajustará a su valor real.
- Cuando la firma vendedora tenga disponible el vehículo solicitado, notificará tal circunstancia al comprador, quien deberá hacerse presente para formalizar y ajustar las condiciones pendientes de la operación dentro de los tres (3) días hábiles de recibida la notificación; en caso de que el comprador no comparezca en el plazo indicado o que no cumpla con la condiciones pactadas en el lapso de dos (2) días hábiles posteriores a la formalización de la operación perderá el derecho al turno de entrega pasando a una nueva lista de espera, sin perjuicio de las demás estipulaciones contractuales contenidas en el presente.
- Los pagos superiores a \$1000.- (pesos mil) deberán realizarse únicamente mediante cheque a la orden de Hauswagen Pilar S.A. no se recibirán en ningún caso pagos en efectivo. Los valores recibidos en depósito por la presente solicitud de pedido se acreditarán únicamente con la emisión del recibo oficial correspondiente. El concesionario no recibe sumas en concepto de cancelación hasta que la unidad se realiza bajo exclusiva responsabilidad del solicitante y no genera a su favor derecho alguno.
- En los casos de entrega de automotores en parte de pago y operaciones con crédito, una vez aceptada la propuesta y asignada la unidad el comprador tendrá siete días corridos para entregar la totalidad de la documentación original del automóvil usado que pretende entregar en parte de pago, debiendo tener en dicho momento la libre disponibilidad del usado, lo que se acreditará con el certificado de dominio respectivo, así como la documentación requerida por el banco para el otorgamiento del crédito, si correspondiere. En caso contrario la asignación respectiva será dejada sin efecto. Una vez que el solicitante hubiera cumplido con lo precedentemente indicado se procederá a signar una nueva unidad. En dicho caso, el precio del automóvil objeto de la presente solicitud se ajustará en función de la variación que sufra el modelo solicitado en la lista de precios de VW, si la hubiere.
  - El vehículo Usado deberá pasar por nuestra casa central dentro de las 72hs. a los efectos de tasación final, la que se tomará como válida para la propuesta del vehículo 0km.
  - Los pagos mayores a \$1000.- (pesos mil) deberán hacerse únicamente con cheque.
  - En los casos de entrega de automotores en parte de pago y operaciones con crédito, el solicitante deberá entregar toda la documentación dentro de los siete días corridos de asignada la unidad, en caso contrario se dejara sin efecto la asignación hasta que el solicitante hubiera cumplido con la obligaciones a su cargo. El precio de la unidad se ajustara en caso de existir variaciones en la lista de precios de VW.
  - Para el caso de unidades programadas el concesionario dispondrá de diez días para cargar el pedido en VW Arg., a partir de allí se tendrán por válidos los tiempos que informe la terminal para ese N° de pedido.
  - El concesionario no acepta cancelaciones hasta que no esté la unidad asignada a esta operación.
  - El costo del patentamiento no incluye sellados, patente, ni alta en rentas.
  - Para la descripción de la composición exacta de cuotas como de gastos de otorgamiento del crédito prendario, se tendrá como propuesta válida del concesionario la emisión del preaprobado de la entidad bancaria acreedora.

## **Qué deben hacer los damnificados**

**Flavio Lowenrosen, director del suplemento de Derecho del Consumidor de [eIDial.com](http://eIDial.com) explicó que, al momento de presentar su reclamo, el damnificado debe:**

- Acreditar su **identidad**.
- Determinar a **quien denuncia** (y de ser posible su domicilio, para la pertinente notificación).
- Narrar lo **acontecido**.
- Manifestar **qué pretende**.

Asimismo, agregó que "debe **acompañar** los **instrumentos que acrediten** lo manifestado **para que el organismo público** se encuentre en condiciones de iniciar el procedimiento y **convocar a la denunciada** a los fines de que ejerza la defensa de sus intereses y brinde sus propuestas para satisfacer el derecho violentado del usuario".

Como en este fuero **existe la informalidad**, el especialista señaló que "**si el afectado no invoca** que requiere una **sanción determinada** para el proveedor que está prevista en la ley, ésta puede ser **impuesta de oficio** por la Administración".

"Ésta se encuentra **obligada a sanear las deficiencias** que pueda contener el **escrito del reclamante**, y a permitir que el mismo pueda satisfacer sus necesidades y **reparar íntegramente** sus derechos e intereses al amparo de la norma", concluyó.

Desde el estudio Grispo & Asociados indicaron que "con el objeto de **prevenir** futuros **reclamos**, las **empresas proveedoras** de bienes y servicios podrían **pactar** con sus clientes la entrega del **producto específico** y, en forma simultánea, **otro cuyas características** y condiciones de venta **permitan viabilizar la operación**, en caso de que haya dificultades de entrega del objeto originalmente pactado".

"En tal hipótesis, **podría superarse la dificultad inicial**, siempre que **ambas partes** hubieran **convenido el reemplazo del bien original por otro** que permita tener igualmente cumplimentada la obligación a cargo del prestador", agregaron los expertos de ese estudio.

De esta manera, la posibilidad de prever dicha circunstancia permitirá, a ambas partes, **anticiparse a contingencias** que puedan acontecer imprevistamente en el curso de la operación y el prestador, habiendo sido pactada juntamente con su cliente, le brindará una **alternativa viable** para el cumplimiento de su obligación.

Para acceder a la nota, debe ingresar en:

<http://www.iprofesional.com/notas/214124-Defensa-del-Consumidor-se-multiplican-las-denuncias-por-los-incumplimientos-en-las-entregas-de-0km>