

Neuquén, 22 de Abril de 2021.

**Al Sr. Inspector General de la  
Inspección General de Justicia  
Dr. Ricardo Augusto Nissen  
S/D**

En mi carácter de Defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, tengo el agrado de dirigirme a usted a los efectos de hacerle saber que considero necesaria la intervención de la IGJ en el sistema de planes de ahorro de automóviles, en la forma que más abajo se detallará, en función de los argumentos de hecho y derecho que seguidamente se exponen.

Como es de público conocimiento desde hace varios años, el aumento indiscriminado del valor de los automóviles viene afectando sensiblemente el poder de cumplimiento de las obligaciones contraídas por los suscriptores de los planes de ahorro previo para acceder a vehículos 0 Km, debido al exorbitante aumento de las cuotas.

Esta situación genera innumerables inconvenientes económicos en los suscriptores, que van desde ver seriamente resentido el acceso a los bienes y servicios necesarios para su sustento y el de su grupo familiar, pasando por la mora en el cumplimiento de las obligaciones contraídas o bien finalizando con la cesación absoluta de pagos, con los serios inconvenientes que ello acarrea en cuanto a perder la titularidad del bien objeto del plan.

Asimismo cabe destacar que este problema tiene un alcance nacional, es decir, no hay región del país donde no se encuentren innumerables afectados por esta situación.

Por ello, desde este organismo, se mantuvo oportunamente reuniones con el titular de la Asociación de Defensa de Derechos de Usuarios y Consumidores y director del área de consumidor de la Federación Argentina de Colegios de Abogados, Dr. Osvaldo H. Bassano, quien elaboro un trabajo, al que esta defensoría adhirió, por medio del cual se concluye la necesaria intervención de la IGJ, a los efectos de que tome las medidas conducentes para resolver este problema en forma definitiva.

Además, desde este organismo se invitará a los defensores del pueblo de todo el país, nucleados en ADPRA, a acompañar la propuesta, dado que se trata de una situación que afecta a consumidores de todo el país. La convocatoria se realizará el próximo



29 de abril, en el marco del plenario de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina.

En dicho trabajo, se señala que existe un entramado empresarial alrededor de la industria automotriz sujeto al capricho financiero monetario y de ganancia superlativa del negocio, lejos del control de los estados.

Esto trae aparejado un incremento libre, es decir, sin control alguno, en los valores de las unidades ofrecidas, aumentos que se llevan adelante a una velocidad mayor que la misma inflación del país y claro está que la variación salarial, cuya consecuencia, es que el consumidor que suscribe uno de estos planes, al poco tiempo verifica incrementos contantes en las cuotas que las tornan en la mayoría de los casos impagables, no solo por lo dicho, sino también por el agregado de cargos a simple voluntad de los administradores.

Por ello, se considera imperiosa la intervención en el sistema de Planes de Ahorro por parte de las IGJ o del organismo estatal que corresponda para establecer inmediatamente un precio por cuota en los planes de ahorro que no supere el 20% del ingreso del consumidor. Además, se solicita que el precio de las unidades sea regulado y fijo para evitar variaciones sobre el capital que afecte el ingreso del consumidor y cree un crédito impagable e interminable. Asimismo, en el escrito presentado se propone prohibir cargas, cargos y costes que no sean admitidos por la IGJ así como cláusulas de cumplimiento obligatorio que determinen que todo lo que pacte la concesionaria deberá ser de obligación para la automotriz.

Por otra parte, se propone la urgente regulación sobre la calidad de agente institorio (art. 54 Ley de Seguros) de los concesionarios, para que el seguro que ofrezcan solo sea el de menor valor y ventajoso para el consumidor. El escrito contempla también regulaciones respecto de cambios de unidad, fechas de finalización de planes y entrega de unidades 0 km.

A tal fin, se solicita que tengan a bien arbitrar los medios necesarios para lograr:

- a) Una expresa, terminante, y sancionada, obligación de las automotrices y concesionarias de establecer un precio por cuota en los planes de Ahorro, que al ingreso del consumidor no sea superior al 20%



- b) Que el precio de las unidades sea regulado y fijo para evitar variaciones sobre el capital que afecte el ingreso del consumidor y cree un crédito impagable e interminable.-
- c) La prohibición de cargas, cargos y costes que no sean admitidos por la IGJ.-
- d) Que quede claro y expreso por norma de cumplimiento obligatorio que todo lo que pacte la concesionaria deberá ser de obligación para la automotriz.
- e) Urgente regulación sobre la calidad de agente institorio (art. 54 Ley de Seguros) de los concesionarios, para que el seguro que ofrezcan solo sea el de menor valor y más ventajoso al consumidor y por su expresa voluntad suscripta y certificada por acto público.-
- f) El cambio de unidad no represente un incremento mayor del plan suscripto.-
- g) Que garantice las automotrices y concesionarias la existencia de la unidad a la fecha de finalización del plan y en su defecto la entrega de otra unidad 0 Km a igual valor y sin recargo alguno.

Sin más, quedo a la espera del dictado de una resolución que contemple los puntos señalados, aprovecho la oportunidad para saludarlo con atenta consideración.

Dr Ricardo Riva

Defensor del Pueblo de Nuequen

Sargento Cabral 36 (8300) – Neuquén, Capital  
Tel.: (0299) 448-3747 – Línea gratuita: 0800-666-6072  
mail: [defensor@defensoriangn.org](mailto:defensor@defensoriangn.org)