

CAUSA N° CH-60478-C-0000

Choele Choel, 10 de Junio de 2026.

AUTOS Y VISTOS: Para dictar sentencia definitiva en estos autos caratulados: "**CABRERA ANA LAURA C/ RUTA 3 AUTOMOTORES SOCIEDAD ANONIMA Y OTROS S/ SUMARISIMO**", EXPTE. N° CH-60478-C-0000, de los que,

RESULTA: Que en fecha 13/10/2021 adjunta documental y se presenta la Sra. Ana Laura Cabrera, por su propio derecho, con el patrocinio letrado de los Dres. Denise Mariana Guiretti y Pablo A. Squadroni, iniciando demanda sumarísima en los términos del Art. 53 de la Ley de Defensa del Consumidor contra Ruta 3 Automotores S.A., Plan Rombo S.A. de ahorro para fines determinados y Renault Argentina S.A., por incumplimiento contractual e indemnización por daños y perjuicios.

Refiere que en el año 2016 suscribió un Plan de Ahorro N° 2423120 con Plan Rombo S.A. en la concesionaria R1 Bahía Blanca a fin de adquirir un vehículo 0 Km. Logan; que al abonar la cuota 6 vendió su automotor Renault Clío en \$85.000 y con ese dinero licitó, pero cuándo le comunicaron que no tenían a disposición el rodado rescindió el contrato y le devolvieron el dinero entregado por la licitación informándole que las cuotas abonadas se las reintegrarían cuando finalice el grupo.

Que en marzo de 2019 recibe un llamado telefónico de la concesionaria Ruta 3 Automotores de Ramos Mejía, mediante el que le ofrecieron suscribir un Plan de Ahorro con Plan Rombo S.A. a fin de adquirir una camioneta Oroch, ofreciéndole condiciones contractuales que le interesaban y que fueron decisivas para aceptar la suscripción.

Que previo a suscribir el plan, en comunicación por WhatsApp con una persona que se identificó como Ayelén Soliz, personal de Ruta 3, le informó que las cuotas serían fijas por un valor de \$ 8.700 que incluían gastos de entrega y administrativos, que el precio final de la unidad era de \$ 705.000, financiado a tasa 0%, que entregando

vehículo Marca Fiat Siena Grand, Modelo 2014, Dominio OBE811 contaba con un capital inicial de \$220.000, y que se pactaba la entrega del rodado en la cuota 2 (a los 45 días). Confiando en todo ello suscribió la solicitud de adhesión N° 2749455.

Dice que el día 15/01/2020 se comunicó por WhatsApp una persona que se identificó como Luciano Rodríguez de Plan Rombo informándole que había resultado adjudicada de la unidad y que debía depositar la suma de \$ 60.000 en la cuenta del Banco Santander Río perteneciente al Grupo ADM S.A para la entrega; que depositó y luego al comunicarse con Renault le informaron que no conocían al Sr. Rodríguez, que no trabajaba allí.

Que en marzo del mismo año se comunican telefónicamente desde la concesionaria informándole nuevamente que había resultado adjudicataria de la unidad solicitando la dicente el cambio de modelo por uno más grande Kangoo II Express Emotion y con 7 asientos dada la composición de su familia, por lo que le requirieron que abone la diferencia de \$ 64.917,78; transfiriendo la suma indicada en fecha 12/05/2020.

Que desde la concesionaria le ofrecieron abonar los 2 asientos faltantes con las 6 cuotas que debían reintegrarle del primer Plan Rombo suscripto oportunamente para adquirir un Logan.

Continúa diciendo que la concesionaria le vendió su vehículo particular al Sr. Miguel Ángel Merbilha, quién se presentó en su domicilio particular y lo retiró en fecha 11/03/2020, pensando la dicente que en un plazo no mayor a 10 días tendría su vehículo dado que habían acordado que venderían el suyo cuando le entreguen el del plan.

Que en fecha 21/07/2020 recibió mail de la Sra. Camila Stancanelli de Ruta 3 en el que se le requería que abone la primera parte de gastos de entrega del rodado, realizando la transferencia por la suma indicada y reclamando luego por el mismo medio cuándo le entregarían el vehículo, sin obtener respuestas.

Indica que por la situación descripta el 21/08/2020 envió Cartas Documento a las demandadas intimándolas a que le entreguen el vehículo Kangoo II Express Emotion conforme lo habían acordado y cuya diferencia de precio ya había abonado, a que le abonen los daños extrapatrimoniales causados y la privación de uso por haber vendido su vehículo Fiat Siena y haberla dejado sin movilidad, como así también que le abonen

las diferencias correspondientes a las cuotas que pagó respecto de las cuales se le había ofrecido que serían fijas y a tasa 0%, y ello nunca se cumplió.

Que acudió a la instancia de mediación, tramitando los autos caratulados "CABRERA ANA LAURA Y RUTA 3 RENAULT, PLAN ROMBO S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS Y RENAULT S/ MEDIACION" (Legajo N° 0162-CRC-2020), la que cerró por falta de acuerdo.

Que posteriormente la abogada de la dicente se comunicó vía e.mail con la representante legal de Ruta 3 el día 13/10/2020 a fin de que le indique cuando podía retirarse el vehículo adjudicado en Marzo/2020, expresándole la misma que debían pactar un turno para la entrega, acordando que la actora autorice a un tercero para el retiro en tanto por cuestiones personales no podía viajar a Buenos Aires.

Manifiesta que finalmente el 30/10/2020 la camioneta fue entregada a la persona autorizada, pero no fue en las condiciones pactadas ya que contaba con 5 asientos y no con 7; que ante la necesidad de contar con los 2 asientos acordados, la actora abonó por la incorporación de uno solo en tanto no contaba con el dinero para incorporar ambos con el fin de que el vehículo cumpliera con su uso y destino.

Indica que la relación que une a las partes queda enmarcada en la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, en tanto la dicente tiene el carácter de consumidora final de un bien (Art. 1) y las demandadas de proveedoras (Art. 2).

Que las demandadas han incumplido con lo pactado desde el inicio de la relación -ofertas incumplidas-, como así también en la instancia de mediación y posteriormente en forma extrajudicial con las comunicaciones vía mail, por las cuales quedó demostrado la práctica que ejercitan.

Reclama los rubros de: cumplimiento contractual (a.- incorporación de un asiento al vehículo y reintegro por el asiento incorporado, b.- reintegro de cuotas, c.- reintegro de pago por gastos de entrega), daño emergente por vulneración a la obligación de seguridad y privacidad de la consumidora, privación de uso, daño emergente, daño moral y daño punitivo.

Funda en derecho, ofrece prueba y peticiona.

En fecha 22/10/2021 se tiene por presentada, parte, con patrocinio letrado y por constituido domicilio procesal. Se agrega la prueba documental acompañada y se tiene

por ofrecida la restante.

Se asigna el trámite de las normas del proceso sumarísimo en los términos del Art. 53 de LDC, y se corre traslado de la demanda. Se corre vista al Fiscal en Jefe.

En fecha 04/02/2022 adjunta documental y se presenta el Dr. Walter Orlando Zavala, en carácter de gestor procesal de Ruta 3 Automotores S.A., con el patrocinio letrado del Dr. Emilio Alberto Re, contestando la demanda incoada en su contra, cuyo total rechazo solicita con costas.

Reconoce el intercambio de email de la casilla marukuris@gmail.com a la casilla mguiretti@yahoo.com.ar, Email enviado de la casilla de aaguilera@ruta3sa.com.ar de fecha 16 y 17 de marzo de 2020.

Desconoce el resto de la documental acompañada con la demanda.

Seguidamente y de conformidad con lo dispuesto por el Art. 329 inc. 1° del CPCC niega todos y cada uno de los hechos invocados en el escrito de demanda que no sean objeto de un expreso reconocimiento de esa contestación.

En especial niega que existiere un vínculo contractual entre la actora y su mandante; qué su mandante hubiere incurrido en violación a la ley 24.240; qué su mandante tuviere la obligación de incorporar un asiento al vehículo; qué debiere reintegrarle sumas de dinero a la actora por cuotas abonadas, gastos de entrega, privación de uso del rodado; qué en marzo de 2019 su mandante le ofreciere suscribir un plan de ahorro con Plan Rombo S.A. con cuotas fijas en un valor de \$8.700, informando un precio final de la unidad en \$705.000 financiado a tasa 0%, que contare con un capital inicial a su favor de \$220.000 por la entrega de un vehículo usado y con una entrega programada de la unidad a partir de la segunda cuota; qué la actora solicitare un cambio de modelo a un vehículo marca Renault modelo Kangoo II Express Emotion con 7 asientos, abonando por ello; qué su mandante hubiere vendido el vehículo usado de la actora al Sr. Miguel Ángel Merbilha; qué su mandante hubiere entregado a la actora un vehículo distinto al pactado; qué en fecha 15/01/2020 le escribiere el Sr. Luciano Rodríguez en representación de Plan Rombo Renault informándole que habría salido adjudicada y que le hubiere indicado a la actora que debía depositar la suma de \$60.000 para la entrega de la unidad; qué la actora hubiere hecho un depósito en el banco Santander Río a una cuenta perteneciente al grupo ADM

S.A. de Renault; que la concesionaria le notificare a la actora que había salido adjudicada nuevamente y que le pidiera que abone la suma de \$64.917,78; entre otras negativas.

En primer lugar, aclara que el contrato de ahorro previo N° 2423120 que adjunta a estos actuados la actora, fue suscripto con Plan Rombo S.A. por intermedio de otra concesionaria R1 de Bahía Blanca por lo que nada puede decir al respecto.

Aclarado ello, sostiene que en el mes de mayo de 2019 luego de una comunicación telefónica con personal de ventas de planes de ahorro, la actora suscribió por intermedio de su mandante el Contrato de ahorro previo N° 2749455 con Plan Rombo S.A. abonando en concepto de suscripción al mismo la suma de \$20.175. (importe que comprende la suscripción y el pago de la primera cuota del plan); siendo agrupada dentro del círculo de suscriptores con fecha 04/06/2019, grupo asignado N° H2AT-124U por un vehículo marca Renault modelo Duster Oroch Dynamique 1.6 el cual podría adjudicar a partir de la cuota número 2.

Que en el mes de marzo del año 2020 la actora sale ganadora del acto de adjudicación N° 202003 por licitación, acto al que había accedido mediante oferta por compromiso de pago en la suma de \$270.525,80; así el día 12/03/2020 se recibió el pago en efectivo por la suma consignada y se transfirió a la administradora del plan, no participando la concesionaria de ninguna operación de venta entre la actora y el Sr. Miguel Ángel Merbilha.

Continúa diciendo que una vez recibida la documentación enviada por la actora, el 17/03/2020 se envió a la administradora el pedido de unidad por un vehículo 0 km. marca Renault modelo F67N 065 Kangoo II Express Emotion 5A 1.6 SCE (5A quiere decir 5 asientos y no 7); como dicho vehículo no es el perteneciente al grupo de la actora y al tratarse de una unidad de mayor valor al suscripto, ésta tuvo que abonar la suma de \$ 64.917,78 en concepto de cambio de modelo, lo cual hizo con fecha 12/05/2020.

Que a principio del mes de julio/2020 se facturó la unidad 0 Km. a nombre de la Sra. Cabrera, ingresando el trámite de patentamiento de la unidad al RPA el día 22/07/2020 y fue entregado a la concesionaria el 04/08/2020, todo lo que fue comunicado en varias oportunidades a la actora telefónicamente quien manifestaba que no podía viajar a retirar la unidad debido a la pandemia y a las restricciones que a causa

de ello se presentaron.

Que en el mes de septiembre del mismo año su representada fue citada a mediación en la que uno de los reclamos de la actora versaba sobre la colocación de 2 asientos a su vehículo marca Renault modelo Kangoo II Express Emotion 5A 1.6 SCE; allí la concesionaria cursó distintos ofrecimientos a la Sra. Cabrera los cuales fueron rechazados.

Afirma que luego de ello, su mandante por intermedio de la Dra. Kuris brindó asistencia a la Dra. Guiretti, letrada de la actora, a fin de que ésta última autorice la entrega de la unidad a un tercero, cumpliendo así en tiempo y forma con todas las obligaciones que tenía a su cargo, entregando el rodado el 30/10/2020 al Sr. Jorge Antonio Martich DNI 16.792.477.

Que al momento del retiro de la unidad la accionante abonó un total de \$35.470 en dos pagos, uno por \$20.500 con fecha 22/07/2020 y otro por \$14.970 con fecha 16/10/2020, lo que corresponde a las altas-inscripción inicial, prenda e impuestos a los Automotores-Patentes; tratándose dichos gastos de aquellos que se liquidan una vez ingresada la unidad al registro del automotor correspondiente.

Impugna los rubros reclamados. Funda en derecho, ofrece prueba y peticiona.

En fecha 18/02/2022 adjuntan documental y se presentan los Dres. Pablo Ignacio Barón y Eduardo José Dolan Martínez, en carácter de letrados apoderados de Plan Rombo S.A. de ahorro para fines determinados y Renault Argentina S.A., contestando la demanda incoada en su contra, cuyo total rechazo solicitan con costas.

Desconocen la documental acompañada con la demanda.

Seguidamente y de conformidad con lo dispuesto por el Art. 329 inc. 1º del CPCC niegan todos y cada uno de los hechos invocados en el escrito de demanda que no sean objeto de un expreso reconocimiento de esa contestación.

En especial niegan que Renault Argentina S.A. y/o Plan Rombo S.A. debieren

integrar suma alguna de dinero a la actora por la incorporación de un asiento a la unidad, por cuotas abonadas o por gastos de entrega; qué sus mandantes hubieren incurrido en un incumplimiento contractual; qué a la actora se le hubiere informado por teléfono respecto del plan suscripto que sería en cuotas fijas y a tasa 0%, precio final del vehículo en \$705.000 y que contaba con un capital inicial de \$220.000 debido a que entregaba su vehículo; qué el día 15/01/2020 se comunicare el Sr. Luciano Rodríguez en representación de Plan Rombo Renault informándole que había resultado adjudicataria de la unidad y que debía depositar la suma de \$60.000 para la entrega de la misma en cuenta del banco Santander Río perteneciente al Grupo ADM S.A de Renault; qué en marzo/2020 la actora resultare adjudicataria nuevamente siendo notificada telefónicamente donde se le requirió que abone la suma de \$64.917,78 por el cambio de modelo por una Kangoo II Express Emotion; qué la actora solicitare que el vehículo contare con 7 asientos; qué la concesionaria vendiere su vehículo particular al Sr. Miguel Ángel Merbilha DNI: 18.423.596, quien fuera a buscarlo en fecha 11/03/2020; qué en fecha 21/07/2020 se le requiriere a la actora que abonare la suma de \$20.500 como primera parte de gastos; qué la actora reclamare por teléfono, correos electrónicos, misivas y mediación, todo sin éxito; que en fecha 30/10/2020 la camioneta fuere entregada a la persona autorizada, que la misma fuere distinta a lo pactado y cuyo cambio de modelo se había abonado; qué luego de la entrega la actora abonare por la incorporación de un solo asiento; entre otras negativas.

Manifiestan que conforme surge de los registros de Plan Rombo S.A, la actora suscribió el contrato N° 2423120 mediante la concesionaria R1 de Bahía Blanca por el cual abonó 7 cuotas por un total de \$20.693,26, pagando la primera el día 28/09/2016 y la última el 29/03/2017; que el 11/01/2017 realizó el pago de licitación por la suma de \$84.071,70, pero dicho valor fue reintegrado (27/03/2017) por medio de cheque, debido a que la adjudicación fue anulada; encontrándose dicho contrato rescindido desde agosto/2017, correspondiendo el reintegro de las cuotas abonadas al finalizar el grupo, es decir, en septiembre/2023.

Que posteriormente, la actora suscribió un nuevo contrato mediante la solicitud de suscripción N° T 2749455, a través del Concesionario Ruta 3 Automotores S.A. de Ramos Mejía; el mismo se integró al grupo identificado como H2AT, razón por la cual su contrato quedó identificado como H2AT124-U, cuyo objeto era adquirir una Duster Oroch Dynamique 1.6, en un plan de 84 cuotas y con el pago del 100% del valor de la

cuota; la suscriptora resultó adjudicada luego de haber licitado por el mismo y al momento de aceptar la adjudicación efectuó el cambio de modelo de su plan por una Kangoo II Express Emotion 5A 1.6 SCe.

Dicen que la sigla 5A hace referencia a que la unidad cuenta con 5 asientos; que el contrato N° H2AT124-U se encuentra al día, restándole 33 cuotas próximas a abonar para cancelar el mismo, habiendo abonado 32 cuotas por un valor de \$1.319.863,12

Que sus mandantes no participaron ni tuvieron conocimiento de las condiciones de contratación ofrecidas telefónicamente por Ruta 3 Automotores S.A.; siendo que las condiciones que ofrece el plan de ahorro suscripto son las que se encuentran en el contrato de suscripción aprobadas por la Inspección General de Justicia y firmadas de puño y letra por la accionante.

Que conforme surge del detalle de cuotas abonadas por el contrato N° H2AT124-U, la actora comenzó a abonar las cuotas en fecha 20/05/2019 y el 03/04/2020 se registra el pago del Talón de Licitación por la suma de \$270.525,80 que fuera imputada a las cuotas N° 66 a 84, desconociendo cuál es el origen de dicha suma y/o las gestiones que debió realizar la actora para hacerse de ese monto y licitar.

Continúan diciendo que la actora intenta responsabilizar a sus representadas por sus propias decisiones respecto de su anterior vehículo de venderlo y quedarse sin movilidad; y que por otro lado la entrega pactada a los 45 días que refiere la accionante no surgen del contrato referido.

Que el vehículo entregado a la actora fue el elegido por ella al momento de realizar el cambio de modelo y que como el mismo era de mayor valor debió abonar la diferencia pagando en consecuencia la suma de \$64.917,78.

Que sus mandantes cumplieron con la entrega del vehículo elegido por la suscriptora al realizar el cambio de modelo, intentando ahora la Sra. Cabrera fundar un reclamo improcedente; y que han dado cumplimiento a todos los términos del contrato de suscripción, con el que se encuentra debidamente cumplido el deber de información previsto en el Art. 4 de ley 24.240, toda vez que al momento de suscribir el mismo las cláusulas se

encontraban insertas por lo que la actora tomó conocimiento del funcionamiento del plan al momento mismo de su suscripción.

Impugnan los rubros reclamados. Fundan en derecho, ofrecen prueba y peticionan.

En fecha 21/02/2022 se tiene por presentado Dr. Zavala, en carácter de gestor procesal de la demandada Ruta 3 Automotores S.A. Se requiere que acredite personería o ratifique gestión dentro del plazo y bajo el apercibimiento que el código de rito prevé. Se tiene presente el domicilio procesal denunciado.

Por contestado traslado en tiempo y forma. De la documentación acompañada, se dispone conferir traslado.

En fecha 11/03/2022 se tienen por presentados Dres. Baron y Dolan Martínez, en el carácter invocado de letrados apoderados de Plan Rombo S.A. de ahorro para fines determinados y Renault Argentina S.A., y con domicilio procesal constituido. Por contestado traslado en tiempo y forma. De la documentación acompañada, se dispone conferir traslado.

En fecha 29/04/2022 se tiene presente el Poder especial para juicios acompañado por el Dr. Zavala. Se tiene por acreditada personería.

En fecha 15/09/2022 se celebra Audiencia Preliminar. Se provee la prueba ofrecida por las partes.

En fecha 17/11/2022 se agrega informe de Martich Hermanos.

En fecha 28/11/2022 se agrega informe del Correo Argentino.

En fecha 18/11/2022 se agrega informe del Banco Patagonia.

En fecha 12/12/2022 se agrega informe de Plan Rombo.

En fecha 02/02/2023 se agrega informe del Banco Hipotecario.

En fecha 14/02/2023 se agrega informe de la Sra. Paula Mele.

En fecha 01/03/2023 se agrega informe del Banco Santander.

En fecha 23/03/2023 se agrega informe de Banco Credicoop.

En fecha 10/05/2023 se agrega informe de Plan Rombo S.A. de Ahorro para fines determinados.

En fecha 11/05/2023 se agrega informe de R1 de Bahía Blanca.

En fecha 22/08/2023 se agrega informe de Fabritap.

En fecha 21/09/2023 se agrega informe del Registro de la Propiedad del Automotor.

En fecha 14/11/2023 se agrega informe de Renault Argentina S.A.

En fecha 02/02/2024 se agrega informe de Cimarc de Río Colorado.

En fecha 13/05/2025 obra pericia informática elaborada por el Perito Aldo Fabián Capitán.

En fecha 06/11/2025 se celebra Audiencia de prueba en la que se reciben testimoniales ofrecidas por la parte actora respecto de Karina Villalba y María Paula Mele.

En fecha 09/04/2026 se declara clausurado el periodo probatorio. Se ponen autos a disposición para alegar.

En fecha 15/04/2026 la demandada Ruta 3 Automotores presenta alegato.

En fecha 21/04/2026 la actora presenta alegato.

En fecha 21/05/2026 pasan los autos para dictar Sentencia.

CONSIDERANDO: I.- Que han sido puestas las presentes actuaciones a despacho de la suscripta a efectos de dictar Sentencia Definitiva que dirima la controversia ventilada que versa sobre una relación de consumo en los términos de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor; ello, pues, la actora Ana Laura Cabrera afirma en su escrito de demanda haber suscripto dos planes de ahorro administrados por Plan Rombo S.A. con la finalidad de adquirir un vehículo 0 Km. marca Renault, pero que las condiciones contractuales ofrecidas no fueron cumplidas como así tampoco el derecho a la información y trato digno que debían dispensarle las accionadas.

Advierto así, por un lado, que la actora adquirió un vehículo para su uso personal y/o familiar, encontrándose comprendida en el Art. 1 de la Ley 24.240, y por otro, que las demandadas, la concesionaria Ruta 3 Automotores, la administradora Plan Rombo

S.A. de ahorro para fines determinados y la fabricante Renault Argentina S.A., cumplieran con los requisitos previstos en el Art. 2 de la mencionada Ley, en cuanto se trata de personas jurídicas, de naturaleza privada, que desarrollan de manera profesional actividades de comercialización de bienes y servicios destinados a consumidores.

En este sentido, el Art. 1 de dicho cuerpo normativo dispone que *"se considera consumidor a la persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Queda equiparado al consumidor quien, sin ser parte de una relación de consumo como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza bienes o servicios, en forma gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social"*.

Y el Art. 2 LDC, dice que *"el proveedor es la persona física o jurídica de naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios. Todo proveedor está obligado al cumplimiento de la presente ley"*.

Ese vínculo jurídico entre las proveedoras y los consumidores determina la existencia de una relación de consumo (Cfrme. Art. 3 LDC).

De modo más específico, y como una especie dentro de ese género (relación de consumo), el contrato de ahorro para fines determinados es un contrato de consumo, tal como lo ha definido el Superior Tribunal de Justicia en autos "Díaz Federico Gustavo y otro s/ Amparo Colectivo s/ Apelación" (Expte. N° 30474/19-STJ-) (Se. 163 - 05/11/2019).

Es un tipo especial de contrato que está reglamentado por la Inspección General de Justicia de la Nación en carácter de organismo con competencia específica en la materia, en el que sus normas reconocen expresamente la relación de consumo implicada, particularmente en el caso de los *"planes de ahorro previo por círculos o grupos cerrados para la adjudicación directa de bienes muebles"* (Resolución General 26/2004 de la I.G.J., luego reformada íntegramente por la actualmente vigente Resolución General I.G.J. 8/2015 y sus modificatorias).

Así las cosas, entiendo que la relación desarrollada entre la suscriptora y las empresas prestadoras de servicios (la fabricante del vehículo, la concesionaria que lo vende y la que administra el plan de ahorro) se rigen por la Ley 24240.

En otras palabras, la adquirente de la Unidad 0 Km. es consumidora en los términos del Art. 1 de la Ley 24.240 pues el objeto del negocio era la adquisición de un bien a título oneroso, en este caso un vehículo, cuyo destino final era uso personal, mientras que las empresas demandadas asumen la condición de proveedoras quedando sometidas a la ley referenciada.

En tal orden de ideas, corresponde dictar sentencia conforme las prescripciones de la Ley de Defensa del Consumidor, de corte Constitucional, con una clara pauta interpretativa al establecerse en el art. 42 de la CN el principio protectorio de los consumidores y usuarios.

Así, el derecho del consumidor constituye un microsistema, que gira dentro del Derecho Privado, con base en el Derecho Constitucional. *"Por lo tanto, las soluciones deben buscarse, en primer lugar, dentro del propio sistema, y no por recurrencia a la analogía, ya que lo propio de un microsistema es su carácter de autónomo, y aún derogatorio de normas generales, lo que lleva a establecer que el sistema tuitivo del consumidor esta compuesto por la Constitución Nacional, los principios jurídicos y las normas legales infra constitucionales"* (Wajntraub, Javier H, "Régimen Jurídico del Consumidor Comentado" - cita nº 51, p. 34. Rubinzal - Culzoni Editores).

Todo ello debe interpretarse armoniosamente con el resto de los microsistemas subsistentes del derecho privado, junto a la LDC y al nuevo CCyC (arts. 7, 985, y ss., 1092, 1093, 1094, 1095, 1096 y ss., 1117, 1118, 1119, 1122 ss. y cctes.).

II.- Delimitado el marco normativo aplicable al caso, resulta necesario realizar una breve reseña de los hechos fundantes de la pretensión esgrimida por la actora en su demanda y como contrapartida la actitud asumida por las demandadas, puesto que obran desarrolladas *in extenso* en las Resultas del presente pronunciamiento.

Así se tiene que la Sra. Ana Laura Cabrera considera que las demandadas han incumplido con lo pactado desde el inicio de la relación contractual, violando los deberes de brindar información adecuada y veraz y de dispensar un trato digno que pesa sobre ellas.

Afirma que en el año 2016 suscribió un plan de ahorro N° 2423120 en la concesionaria de Renault R1 de Bahía Blanca a fin de adquirir un vehículo 0 Km. Logan y al abonar la cuota 6 vendió su automotor Renault Clío y con ese dinero licitó; pero al comunicarle que no tenían a disposición el rodado rescindió el contrato y le devolvieron el dinero entregado por la licitación informándole que del dinero de las cuotas abonadas se lo reintegrarían al finalizar el grupo.

Que luego en marzo de 2019 recibe un llamado telefónico de otra concesionaria de Renault de Ramos Mejía denominada Ruta 3 Automotores, mediante el que le ofrecieron suscribir un plan de ahorro con Plan Rombo S.A. a fin de adquirir una camioneta Oroch; informándole la agente de ventas designada que las cuotas serían fijas por un valor de \$8.700 cada una, que incluía gastos de entrega y gastos administrativos, que el valor final del auto era de \$705.000 financiado a tasa 0% y que contaba con un capital inicial de \$220.000 dado que entregaba su vehículo Marca Fiat Siena Grand, Modelo 2014, Dominio OBE811. Confiando en todo ello suscribió la solicitud de adhesión N° 2749455.

Continúa diciendo que a partir de allí nada se cumplió, ya que las cuotas tenían un valor más elevado y se modificaban todos los meses, no se cumplió con la entrega pactada en la cuota 2, le solicitaban que depositara dinero en concepto de gastos de entrega del rodado en tanto había resultado adjudicada, luego por solicitar cambio de modelo del rodado por uno más caro debió depositar otra suma de dinero pactándose que este nuevo vehículo contaría con 7 asientos dada la composición familiar de la actora y que los 2 asientos faltantes se abonarían con las 6 cuotas que debían reintegrarle del primer plan de ahorro que suscribió.

Que por otro lado, la concesionaria vendió su vehículo particular al Sr. Merbilha quién se apersonó en marzo/2020 en su domicilio particular retirando el rodado y recién en octubre de ese año le entregaron el 0 Km. que no contaba con 7 asientos sino con 5, debiendo comprar la actora 1 al menos para poder utilizarlo con su familia, peticionándole previo a la entrega que abone nuevamente gastos de entrega; por lo que la dicente en todos esos meses envió cartas documento a las demandadas y las citó a mediación sin obtener respuestas favorables a su reclamo.

A su turno, la demandada Ruta 3 Automotores, resiste el embate manifestando que no puede responder por el plan de ahorro suscripto por la actora con la

concesionaria R1 de Bahía Blanca por tratarse de una agencia diferente y que no depende de ella; y reconociendo que la accionante suscribió un plan de ahorro N° 2749455 con Plan Rombo S.A. a fin de adquirir una Oroch Dynamique 1.6, que podía adjudicar a partir de la cuota 2, integrando el grupo N° H2AT-124U.

Refiere que habiendo abonado 2 cuotas la actora manifestó su voluntad de licitar entregando un dinero por la venta de su vehículo particular, recibíendose en marzo/2020 el dinero y transfiriéndolo automáticamente a Plan Rombo, no participando la concesionaria de ninguna operación de venta entre la actora y el Sr. Miguel Ángel Merbilha.

Que la Sra. Cabrera el 12/05/2020 abonó una suma de dinero en concepto de cambio de rodado por una unidad de mayor valor y en julio de ese año se facturó la unidad a su nombre, ingresando el trámite de patentamiento a su nombre en el RPA; y que finalmente en octubre de 2020 se entregó el rodado a una persona que autorizó la actora, abonando ésta al momento del retiro de la unidad un total de \$35.470 en dos pagos, lo que corresponde a las altas-inscripción inicial, prenda e impuestos a los Automotores-Patentes.

Por último, las demandadas Plan Rombo S.A. de ahorro para fines determinados y Renault Argentina S.A., indican que conforme surge de los registros de Plan Rombo S.A. en el año 2016 la actora suscribió un primer plan de ahorro por el cual abonó 7 cuotas pagando la primera en 09/2016 y la última en 03/2017, que licitó pero luego al ser rescindido el contrato se le devolvió lo abonado por licitación correspondiendo el reintegro de las cuotas al finalizar el grupo, es decir, en septiembre/2023.

Que posteriormente, la actora suscribió un nuevo plan de 84 cuotas a través del Concesionario Renault Ruta 3 Automotores S.A., que resultó adjudicada luego de haber licitado -la licitación se imputó a las cuotas N° 66 a 84- y al momento de aceptar la adjudicación efectuó el cambio de modelo de su plan por una Kangoo II Express Emotion 5A 1.6 S Ce; que el plan se encuentra al día, restándole 33 cuotas próximas a abonar para cancelar el mismo, habiendo abonado 32 por un valor de \$1.319.863,12.

Sostienen que las condiciones de contratación se encuentran en el plan de ahorro que suscribió la Sra. Cabrera y que no pueden hacerse cargo de los ofrecimientos que

hubiere efectuado la concesionaria Ruta 3 mediante llamados telefónicos, como así tampoco de las decisiones que tomó la actora respecto de vender su anterior vehículo y quedarse sin movilidad.

III.- Ahora bien, corresponde ahora analizar la prueba producida a fin de determinar si se configura el incumplimiento contractual denunciado por la actora sobre el que funda su reclamo.

En primer lugar, destaco que para dar solución al caso planteado efectuaré la valoración de toda la prueba aportada de acuerdo a las reglas de la sana crítica (Art. 356 del CPCC y Art. 3 del CCC); esto es conforme a los principios generales de la lógica y máximas de experiencia que deben guiar en cada caso la apreciación de la prueba y que excluyen la discrecionalidad de la judicatura.

Luego, al tratarse el caso de autos de un proceso que se rige por la normativa consumeril, debo tener presente el principio de las cargas probatorias dinámicas (Cfme. Art. 53 de la LDC) y la regla in dubio pro consumidor (Cfme. Art. 3 LDC).

El principio de cargas probatorias dinámicas, implica que la parte que se encuentra en mejores condiciones de hacerlo debe probar, es decir, el proveedor.

Esa ha sido la práctica judicial más extendida de la que participa nuestra Cámara Local, contando con apoyo doctrinario muy calificado, que luego se plasmó en la Ley de Defensa del Consumidor con las modificaciones introducidas por la ley N°26.361 al disponer la obligación de los proveedores de *"aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio"*. (Art. 53, tercer párrafo).

Por su parte, la regla in dubio pro consumidor, implica que en caso de duda debe hacerse una interpretación de los principios en favor al consumidor, lo que se extiende también fundamentalmente al ámbito de los hechos y la prueba.

Y por último, resalto que cuando los argumentos de las partes se encuentran en contradicción, como ocurre en el caso de autos, la magistratura debe realizar una construcción de la versión fáctica que más se corresponda con las circunstancias de lo que pudo haber sucedido (verdad jurídica objetiva).

Entonces, previo a resolver si existió incumplimiento contractual por parte de las

demandadas tal como lo achaca la actora he de tener en cuenta el derecho a la información que poseen los consumidores, el mismo se erige como un deber fundamental que es debido al cliente en toda la relación de consumo, coincidiendo doctrina y jurisprudencia en que su violación genera responsabilidad por los daños causados: *"... La información es fundamental en todas las etapas de la negociación, desde los preliminares hasta la extinción del contrato; la información es un bien que tiene un valor jurídico y consecuentemente protección jurídica. Se interrelaciona el derecho a la información con el derecho a un trato digno, ambos con reconocimiento constitucional, dado que el derecho a la información también es recibido por el artículo 42 de la Constitución Nacional, apareciendo como un elemento nivelador de las relaciones interpersonales y como herramienta para el ejercicio de los restantes derechos ..."* (PICASSO, Sebastián y VAZQUEZ FERREYRA, Roberto, Ley de Defensa del Consumidor comentada y anotada, 1a ed., Buenos Aires, La Ley, 2009).

El fundamento de éste deber de información es reducir las desigualdades estructurales que existen entre los extremos de la relación de consumo. Así, el Art. 4º de la ley 24.240 sienta una directiva general e impone al proveedor el deber de suministrar al consumidor la información relacionada con las características esenciales de los bienes y servicios que provee.

Es decir, que la información debe ser cierta, la norma impone el deber de suministrar información veraz, exacta, seria, objetiva, ajustada a la realidad, lo que constituye para el proveedor una obligación de resultado; ello por cuánto no se cumple mediante las cláusulas insertas en el contrato de adhesión, sino que opera durante todo el vínculo contractual.

De ello se desprende que no basta el conocimiento que la consumidora tenga para la validez del contrato, sino que son las demandadas quienes tienen el deber de informarle sobre las condiciones de contratación, cual es el objeto de ese instrumento, qué operación se está realizando, cuales son las nuevas obligaciones que nacen a partir de allí si es que corresponde al caso, todo ello debe informarse no solo al momento de la negociación -condiciones ofrecidas- sino también durante la ejecución del contrato.

A fin de probar sus dichos, la actora acompañó como documental dos Solicitudes de Adhesión a planes de ahorro administradas por Plan Rombo S.A. de ahorro para fines determinados.

Una N° 2423120, del año 2016, de la que surge que la Sra. Ana Laura Cabrera es titular de un plan de ahorro de 84 cuotas que tiene por objeto la adquisición de un vehículo Renault Logan, que la empresa fabricante del rodado es Renault Argentina S.A. y que la agencia concesionaria es R1 de Bahía Blanca.

Y otra N° 2749455 del año 2019, de la que surge que la Sra. Ana Laura Cabrera es titular de un plan de ahorro de 84 cuotas que tiene por objeto la adquisición de un vehículo Renault Oroch Dinamique, que la empresa fabricante es Renault Argentina S.A. y que la agencia concesionaria es Ruta 3 Automotores de Ramos Mejía.

De una lectura pormenorizada de los instrumentos contractuales, se vislumbra que se trata de contratos de adhesión con cláusulas predispuestas unilateralmente por el administrador del Plan de Ahorro, lo que implica que el adherente no ha participado en su redacción.

Cabe recordar que el contrato por adhesión a cláusulas predispuestas o condiciones generales es aquel en que la configuración interna del mismo (reglas de autonomía) es dispuesta anticipadamente sólo por una de las partes (predisponente, profesional, proveedor, empresario, etc.), de modo que si la otra decide contratar, debe hacerlo sobre la base de aquel contenido.

En estos tipos de negocios se puede observar una restricción al principio de libertad de contratación, en perjuicio de quién contrata con una empresa creadora del texto contractual, lo cual, pone en evidencia que las partes ostentan distinto poder de negociación.

Ello, en modo alguno implica que tal contrato carezca de validez o fuerza vinculante capaz de obligar a las partes a cumplir con aquello que han convenido, pero significa que las cláusulas contenidas en el mismo deben pasar por el tamiz de la buena fe y la razonabilidad. Es decir, el contenido del Plan de Ahorro que vincula a las partes debe ser analizado a la luz de los Arts. 985 y ccdtes; 1096, 1097, 1098 y 1100 del CCC, y de los Arts. 4 y 37 de la LDC.

Corresponde ahora hacer algunas consideraciones respecto del primer plan de ahorro N° 2423120, en tanto la actora afirma haber vendido su vehículo particular y con ese dinero haber licitado el Logan 0 Km., pero como no estaba disponible rescindió el plan y le devolvieron el dinero de la licitación.

Ello lo prueba con el Boleto de compra venta celebrado con la Sra. Paula Mele, de fecha 03/01/2017, en el que consta que le vendió su vehículo Renault Clío por la suma de \$85.000; respecto del cual se celebró prueba informativa en subsidio en tanto el contenido de mismo fue desconocido por las demandadas, y en virtud de ello se agregó un informe del que surge que el Boleto de Compraventa de fecha 03/01/2017 es autentico.

Asimismo, acompaña un talón de pago por \$84.081,70, de fecha 05/01/2017, en concepto de licitación siendo el destinatario el concesionario R1 de Bahía Blanca, y el correspondiente recibo N° 0001 - 00003468 expedido por R1 de fecha 23/01/2017.

Es dable mencionar que si bien el pago de las cuotas de este primer plan que refiere la actora; la suscripción del plan; la licitación y anulación del mismo con la devolución del dinero, no son hechos controvertidos por las partes.

En tanto, las demandadas Plan Rombo S.A. de ahorro para fines determinados y Renault Argentina S.A. reconocen que el plan N° 2423120 se encuentra rescindido, que los \$84.071,70 abonados por Cabrera en concepto de licitación le fueron reintegrados en fecha 27/03/2017 por medio de cheque y que las 7 cuotas que abonó -la primera en 09/2016 y la última en 03/2017- se le deben reintegran al momento de finalizar el grupo en septiembre/2023.

A mayor abundamiento, la actora produjo prueba informativa agregándose en autos un informe de la concesionaria R1 de Bahía Blanca -11/05/2023- del que surge que la Sra. Cabrera Ana Laura suscribió un contrato con Plan Rombo de ahorro para fines determinados S.A. para la adquisición de un Renault 0 Km. El mismo consta bajo el número 2423120, grupo y orden G7CF122-X, y es de 84 cuotas de las cuales solo abonó 7 cuotas, actualmente se encuentra rescindido, finalizado en septiembre 2023 y en Octubre se liquida el grupo y se le reintegrará la diferencia.

En igual sentido, se agregó un informe de la empresa Renault Argentina S.A. -14/11/2023-, del que surge que la solicitud de suscripción N° 2423120 se encuentra vinculada al contrato identificado como grupo y orden G7CF122-X el cual fuere agrupado en el mes de octubre del año 2016, cuyo titular resulta ser la Sra. Ana Laura Cabrera; el contrato se encuentra rescindido desde el mes de agosto del año 2017; la

emisión de la última cuota fue en el mes de septiembre de 2023, actualmente se encuentra en proceso la confección del Balance Técnico de Liquidación, conforme lo dispuesto en el Art. 17 de la Solicitud de Suscripción, procediendo esta parte a informar los Haberes Netos disponibles a favor de la Sra. Cabrera.

Ahora bien, respecto del segundo plan N° 2749455 tengo presente que la suscripción del mismo tampoco es un hecho controvertido por las partes, lo que se controvierte es si las demandadas han recaído en un incumplimiento contractual debiendo responder por los daños causados tal como achaca la actora o si han actuado conforme a derecho como lo sostienen en sus presentaciones.

Preliminarmente, observo que la actora acompañó como documental el pago de las cuotas del plan a través del Banco Hipotecario mediante el débito de su cuenta N° 0. a la cuenta N° 0. de titularidad de Plan Rombo S.A. desde junio/2019 por un valor de \$ 9.272,04 hasta agosto/2021 por un valor de \$ 47.066,43.

Cuyo contenido se corrobora con la prueba informativa mediante la cual, previo envío de un oficio judicial al Banco Hipotecario, se agregó un informe del que surge que los resúmenes compulsados disponibles en el sistema guardan similitud con los remitidos adjuntos al oficio en consulta y que la tarjeta de crédito visa N° 0. se encuentra registrada bajo la titularidad de la Sra. Ana Laura Cabrera, DNI: 30.967.722.

Corresponde ahora, a fin de corroborar si le asiste razón a la actora o a las demandadas, detallar cuales son los incumplimientos contractuales que denuncia la Sra. Cabrera y que pruebas ha producido cada parte a fin de acreditar su versión de los hechos.

Conforme surge del relato de la actora, en fecha 15/01/2020 recibió un mensaje de WhatsApp por parte de una persona que se identificó como "*Luciano Rodríguez del sector de entregas de Plan Rombo Renault*" requiriéndole que abone la suma de \$60.000 en concepto de entrega del vehículo por resultar adjudicataria del mismo, lo que fue cumplido mediante transferencia bancaria del Banco Patagonia en fecha 17/01/2020.

A fin de su acreditación adjuntó los movimientos de su cuenta bancaria del que surge que el 17/01/2020 transfirió la suma de \$60.000 a la cuenta N° 0. de titularidad de

la firma Grupo ADM S.A CUIT N° 30-71613844-1. Desconocida que fuera la documental la actora produjo prueba informativa en subsidio agregándose informes del Banco Patagonia -18/11/2022- del que surge que el movimiento de cuenta es auténtico, y del Banco Santander -01/03/2023- del que surge que ingresó dinero a la cuenta de la firma Grupo ADM S.A. desde la cuenta de la actora.

Asimismo, afirma que en marzo/2020 se comunicaron por teléfono desde la concesionaria informándole que resultó adjudicataria nuevamente y que por haber solicitado un cambio de modelo por uno más caro debía abonar la suma de \$64.917,78, realizando la transferencia bancaria en favor de Plan Rombo S.A. en fecha 12/05/2020, cuya veracidad acredita con la documental adjunta y con el informe del Banco Patagonia referido que indica que el movimiento de cuenta es auténtico.

Posteriormente en julio/2020 le solicitaron que abone una suma de dinero en dos veces en concepto de gastos de entrega de la unidad, transfiriendo así desde su cuenta bancaria a la cuenta N° 0. a nombre de Ruta 3 Automotores la suma de \$20.500 y en octubre/2020 la suma de \$14.970 a la cuenta N° 0. a nombre de la mencionada concesionaria perteneciente al Banco Credicoop, lo que acreditó con el informe de dicha entidad agregado en autos -23/03/2023-.

Véase que, independientemente de la prueba que produjo la actora a fin de acreditar los mencionados pagos, al contestar demanda Ruta 3 Automotores reconoce los pagos por cambio de unidad y los pagos por gastos de retiro en dos cuotas.

Continuando con el relato de la actora, tengo a la vista las capturas del intercambio de correos electrónicos que refiere haber mantenido con la Sra. Agustina Aguilera del área de adjudicaciones de Ruta 3 Automotores, respecto del cambio de modelo de rodado y la diferencia que debía abonar por ello.

Seguidamente, observo los correos intercambiados entre la abogada patrocinante de la actora Dra. Guiretti y la Dra. Kuris representante de la concesionaria con el objeto de coordinar la entrega de la unidad y autorizar a alguna persona que la retire ya que la actora se veía imposibilitada de

hacerlo, dejando constancia que el vehículo se recibía en disconformidad en tanto se entregaría con 5 asientos y no con 7 que fue lo coordinado, a cuyo contenido me remito en la documental adjunta.

Nótese que amén de haber acompañado las capturas la actora produjo pericia informática agregándose en autos bajo Movimiento de Puma de fecha 13/05/2025 la pericia elaborada por el Perito Aldo Fabián Capitán.

De la que surge que el experto realizó una reunión virtual con la parte actora y su representante legal en la cual procedió a verificar las casillas de correo electrónico, pudiendo localizarse email relacionados a la documental que ha presentado la actora en su demanda de páginas 63 a 69, una vez realizadas las capturas procedió a exportar la evidencia digital para su análisis y a aplicar valor o código hash a los fines de preservarla y resguardarla..

Afirma el profesional que observa un intercambio de correos entre Mariana Guiretti -mguiretti@yahoo.com.ar- y María Kuris -marukuris@gmail.com-, con el asunto: Autorización de retiro de unidad de Cabrera Ana Laura; seguidamente de correos intercambiados entre Renault Argentina -src-renaultarg@renault.com- y la Sra. Ana Laura Cabrera -ana.laura-cabrera@hotmail.com-, con el asunto: Consulta por Renault Kangoo; luego, de la actora con la Sra. agustina Aguilera del área de adjudicaciones de Renault -aaguilera@ruta3sa.com.ar-, con el asunto: Diferencia de cambio de modelo.

Que logró individualizar en la casilla de correo electrónico de la actora y su representante legal Dra. Mariana Guiretti, los emails relacionados a la documental que se acompañó en la demanda en formato PDF de páginas 63 a 69; y que conforme surge del análisis de trazabilidad de los emails/s y encabezado original, se observan sus intercambios y su autenticidad.

Por otro lado la actora afirma haber reclamado a las accionadas mediante Cartas Documento la entrega del vehículo en la condiciones pactadas, la indemnización por los daños causados y el reintegro de lo cobrado en exceso por cada cuota. Cuyo

contenido transcribo a continuación: "Me dirijo a Ud. en mi carácter de adjudicataria del vehículo Marca Renault, Modelo M7ev 010 (Oroch) conforme suscripción de Plan Rombo de Ahorro Previo, Orden N° 2749455 en el mes de Marzo del corriente año y que me fuera informado mediante llamado telefónico por la Srta. Julieta designada como mi asesora ejecutiva, a fin de: i) intimarlo en el plazo perentorio e improrrogable de 5 días hábiles contados a partir de la recepción de la presente pagan efectiva entrega del vehículo Kangoo II Express Emotion 5* 1.6 -conforme cambio de modelo acordado y cuya diferencia fue debidamente abonada-; ii) intimarlo en el mismo plazo abone la privación de uso del mismo a razón de \$350 por día desde el 11/03/2020 atento que esta parte entregó el vehículo Fiat Siena Grand, Modelo 2014, Dominio OBE811 valuado en la suma de \$220.000 y que fuera vendido por Ud. al Sr. Miguel Ángel Merbilha, en la suma de \$270,525,80, autorizándolo a retirarlo de mi domicilio en la fecha indicada, encontrándome desde ese momento sin vehículo siendo madre de 4 hijos, incumpliendo Ud. con el acuerdo pactado en tanto el mismo se entregaría una vez que esta parte adquiriera el suscrito por el plan de ahorro; iii) intimarlo en el mismo plazo abone los daños extrapatrimoniales ocasionados por incumplimiento contractual los que estimo provisoriamente y con fines conciliatorios extrajudiciales, en la suma de \$500.000, haciendo reserva de actualizar el monto y rubros ante una eventual acción judicial; iv) intimarlo a reintegrarme las diferencias de dinero abonadas en cada cuota en tanto Ud. se obligo a mantenerlas cuotas fijas en \$8.700 con gastos de entrega y administrativos incluidos dentro de la cuota fijada. Que, asimismo, siendo que el día 15/01/2020 me escribió a mi numero privado el Sr. Luciano Rodríguez comunicándome que había resultado adjudicada del plan suscrito, solicitándome para la entrega la suma de \$60.000 a depositar en cuenta N° 523-000214/3, CBU 0., CUIL 30716138441 del Banco

Santander Rio, quien disponía de todos mis datos personales y tarjeta de crédito, habiendo esta parte depositado efectivamente el dinero y posteriormente habiendo utilizado mi tarjeta de crédito ilegalmente y sin mi autorización por una suma también de \$58.000, la cual fuera finalmente cancelada por el Banco, lo intimo a reintegrarme la suma de \$60.000 con mas sus respectivos intereses, a mi cuenta bancaria N° C.0. del Banco Patagonia, CUIL 27309677221, atento resultar Ud. responsable por la divulgación de datos enmarcada la Ley N° 25326., Arts. 31 y 43 de la CN y Art. 52 del CCC. Que todo lo expuesto, se efectúa bajo apercibimiento de iniciar sin mas las acciones legales pertinentes sin sujetarme a los montos y pretensiones aquí peticionadas a los efectos ya denunciados, haciendo reserva de solicitar el monto máximo previsto por daño punitivo atento a su proceder".

Asimismo, envió Cartas Documento a las accionadas a fin de citarlas a mediación y, posteriormente, autorizando a diferentes personas a retirar el vehículo en cuestión; las cuales obran glosada en la demanda.

Nótese que con el informe del Correo Argentino que fuera agregado en este proceso en fecha 28/11/2022, se acredita que las misivas referidas son auténticas.

Respecto de la Mediación Prejudicial a la que acude la actora para tratar de resolver el conflicto en una instancia conciliatoria, la acredita con el Formulario N° 5 de Agotamiento de dicha Instancia que acompaña como documental y con el informe de Cimarc de Río Colorado -02/02-2024-, en el que consta el transcurso de esa instancia a través del Expediente caratulado "CABRERA ANA LAURA Y RUTA 3, PLAN ROMBO S-A DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS, RENAULT S/MEDIACION" - Legajo 00162-CRC-2020, iniciado el 21/08/2020, cuyo objeto de reclamo estuvo constituido por: "Que en marzo de 2019 mediante llamado telefónico me ofrecieron suscribir un Plan de Ahorro con Plan Rombo S.A a fin de adquirir una camioneta OROCH. Que, previo a suscribir dicho plan pregunte a quien era mi asesora

ejecutiva, llamada Julieta y cuyo apellido desconozco si las cuotas serían fijas y me dijeron que si y que en las mismas se encontraban incluidos los gastos de entrega y gastos administrativos, comenzando a abonar una cuota de \$8700, abonando actualmente una cuota de \$30.816,37. Que, dicho plan comenzó con un capital en mi favor de \$220.000,00 dado que entregaba mi vehículo particular, Marca Fiat Siena Grand, Modelo 2014, Dominio OBE811. Que en marzo de este año resulte adjudicada notificándome de ello telefónicamente y habiendo abonado en fecha 12/05/2020 la suma de \$64917,78 por el cambio de modelo por una KANGOO II EXPRESS EMOTION 5 1. Con 7 asientos. Que, la Concesionaria le vendió mi vehículo particular al Sr. Miguel Ángel Merbilha, DNI 18.423.596, quien vino a buscarlo y se lo llevo en fecha 11/03/2020. Que hasta el momento no me han entregado mi vehículo encontrándome sin uno para circular, siendo que me es de toda necesidad dado que además de ser docente, tengo 4 hijos. Que, asimismo resulte estafada por las requeridas dado que en Enero de 2020 me llama el Sr. Luciano Rodríguez en representación de PLAN ROMBO RENAULT diciéndome que había resultado adjudicada y que debía depositar \$60.000,00 para la entrega, teniendo todos mis datos personales y el plan de ahorro suscripto, lo cual hice a una cuenta del Banco Santander Río que llamativamente pertenece al Grupo ADM S.A de Renault. Que, solicito la entrega inmediata de la KANGOO II EXPRESS EMOTION 5ª 1., el reintegro de la suma \$60.000,00 con más sus intereses, la diferencia de dinero abonada en cada cuota siendo el monto que debieron cobrarme el de \$8700 fijo, y la suma de \$500.000,00 en concepto de daños y perjuicios con más la estipulada como rubro de privación de uso a razón de \$350 diarios desde el 11/03/2020 hasta tanto se efectivice la entrega del vehículo. Monto de la negociación: \$560.000 más la entrega de la camioneta y el rubro de privación de uso".

Dicha instancia, es dable destacar, se cerró por falta de acuerdo.

Por último, en lo que respecta a la prueba producida por la actora tengo las declaraciones testimoniales recibidas en Audiencia de Prueba celebrada el día 06/11/2025 en la que declararon las Sras. Karina Villalba y María Paula Mele.

En dicha oportunidad, las deponentes fueron coincidentes respecto de que las condiciones contractuales que se le ofrecieron a la Sra. Cabrera al momento de suscribir el plan de ahorro no se cumplieron, que tardaron muchos meses en entregarle el vehículo y que toda la situación vivida le generó molestias y tristezas, afectando la

dinámica familiar.

Así, la Sra. Karina Villalba, amiga de la actora desde el año 2009/2010 y compañera de trabajo como docente, relató que Cabrera le comentó que se comunicaron con ella por WhatsApp desde la concesionaria Ruta 3 a fin de ofrecerle un plan de ahorro para adquirir un 0 Km., con cuotas fijas con gastos de entrega y administrativos incluidos y un valor final del vehículo económico.

Dice que la actora vendió su vehículo para entregar el dinero al plan y sacar el 0 Km., que se apersonó alguien en su domicilio para retirar el auto ya que la concesionaria lo había vendido; que además realizó varias transferencias de dinero cada vez que le solicitaban y que una persona que se identificó como Rodríguez la estafó.

Continúa diciendo que desde que licitó hasta que le entregaron el vehículo pasaron muchos meses y que además habían acordado la entrega de un rodado con 7 asientos -dada la composición familiar de Cabrera que tiene 4 hijos- y ello no se cumplió ya que le dieron uno de 5, que la actora de forma particular compró un asiento más; por lo que toda la situación vivida le generó molestias, tristezas, bronca y afectó la dinámica familiar.

En su oportunidad, María Paula Mele, amiga y compañera de trabajo de la actora, declaró que la actora suscribió un plan de ahorro en el año 2016 y para poder licitar el vehículo le vendió su auto a la dicente en 2017; que luego suscribió otro plan, la contactaron por teléfono por mensajes de WhatsApp, le ofrecían cuotas fijas y sin tasa de interés; que lo sabe porque Cabrera le comentaba a sus compañeras de trabajo, todas cobran el mismo sueldo y seguían el caso de la actora ilusionadas en también poder acceder a un auto 0 Km.

Refiere que las condiciones ofrecidas nunca se cumplieron, ya que las cuotas no fueron fijas y que además le pedían que pague diferentes sumas de dinero a las que la Cabrera accedía -siendo estafada, en una oportunidad, por un tal Rodríguez- como así también a la entrega de su auto a una persona que lo fue a buscar y que le informaron que la concesionaria había vendido su auto para integrar ese dinero en el plan de ahorro y así poder retirar el 0 Km. que estaba pagando.

Que la deponente le comentó a la actora que podía pedir el cambio de vehículo por uno que tenga más asientos dada su composición familiar, y que lo sabía porque sus

suegros lo habían hecho sin problemas, pero en el caso de Cabrera no fue así, pidió con 7 asientos y llegó con 5; por lo que toda la situación descripta le generó tristeza, bronca, angustia, que la pasó mal, ha estado muy nerviosa, le ha generado discusiones familiares.

Ahora bien, en lo que respecta a las demandadas, tengo presente que Plan Rombo S.A. de ahorro para fines determinados informó en autos -10/05/2023- que el Plan de Ahorro N° 2749455, Grupo y Orden H2AT124-U, cuyo titular es la Sra. Ana Laura Cabrera (CUIL 27309677221) se encuentra cancelado desde el mes de julio del 2022, y que la solicitud de adhesión N° 2749455 acompañada en el oficio es fiel a la original que obra en su poder. Acompaña dicho plan como documental, como así también Renault Argentina S.A.

Y es aquí donde se presenta una contradicción, en tanto al momento de contestar demanda las accionadas desconocen a la Sra. Ayelén Soliz como personal dependiente, sin embargo en el plan de ahorro arriba referido surge que la persona que suscribe en carácter de vendedora es Ayelén Soliz y es la propia sociedad administradora del plan la que afirma que el mismo es copia fiel al original que obra en su poder. Lo que refuerza la veracidad del relato de la actora respecto de las condiciones ofrecidas al momento de la suscripción del plan.

Ocurriendo lo mismo con el Sr. Luciano Rodríguez, quien también fue desconocido por las demandadas, sin embargo de los informes bancarios agregados en autos surge que la cuenta que él informó a la Sra. Cabrera, para que deposite la suma de \$60.000 en concepto de entrega del rodado, pertenece a las accionadas.

En lo que respecta a Ruta 3 Automotores, como dijera, reconoció los pagos efectuados por la actora respecto del cambio de modelo y los gastos de retiro de la unidad en dos veces en concepto de las altas-inscripción inicial, prenda e impuestos a los Automotores-Patentes.

Asimismo, afirmó que a principio del mes de julio del año 2020 se facturó la unidad 0 Km. a nombre de la Sra. Cabrera ingresando el trámite de patentamiento de la unidad al RPA el día 22/07/2020, adjuntando como

documental el pago de patente en la suma de \$20.500 por parte de la actora a la cuenta N° 0340333200333004077001 de titularidad de Ruta 3 Automotores.

Por último, acompañó el Remito N° 0012-00042934 de fecha 29/10/2020 en el que consta la entrega de la unidad Kangoo II Express Emotion 5A 1.6 SCE, dominio AE-301-GC, al Sr. Jorge Antonio Martich DNI 16.792.477, por cuenta y orden de la titular Sra. Ana Laura Cabrera.

Así las cosas y luego de depurada la prueba *supra* referida, entiendo que la actora logra acreditar su versión de los hechos respecto de que las condiciones ofrecidas al momento de celebrar el contrato no fueron cumplidas, en tanto las demandadas fueron introduciendo exigencias y/o condiciones que no fueron las pactadas, y que reclamó por diferentes medios sin éxito -mensajes de WhatsApp, correos electrónicos, Cartas Documento, citación a mediación-, previo a iniciar la presente demanda.

Acreditada entonces la responsabilidad de las demandadas resulta aplicable el Art. 40 de la LDC, en tanto del mismo se desprende que todos aquellos que participan en la cadena de comercialización, en la distribución de un bien o en la prestación de un servicio, responden frente al consumidor como obligados solidarios frente a los incumplimientos de tal normativa.

El artículo citado se refiere a los daños que puedan causarse en la prestación del servicio y dice: *"Si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio ... La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena"*.

En tal sentido se sostiene que: *"Ninguno de los integrantes de la*

cadena de comercialización puede liberarse invocando el hecho de otro u otros, dado que entre ellos no revisten el carácter de tercero por el cual alguno no deba responder, de modo tal que el consumidor puede demandar a todos los intervinientes en la cadena de comercialización sin que éstos puedan excusarse u oponerle la defensa de falta de legitimación. Todo lo relativo a la determinación del causante específico del daño es completamente ajeno al consumidor y lo deberán solucionar los responsables a través de las acciones de regreso. De allí que también se llame concurrente a este sistema de responsabilidad". (Cf. Carlos E. Tambussi, Ob. cit., pág. 276; Farina, Juan M., "Defensa del consumidor y del usuario, Pág. 347, Ed. Astrea, Bs. As., 1995).

En síntesis, el consumidor puede demandar a todos aquellos que hubieran formado parte de dicha cadena, resultando la responsabilidad de éstos, solidaria, de origen legal y pasiva. Va de suyo entonces, la responsabilidad de Ruta 3 Automotores S.A., de Renault Argentina S.A. y de Plan Rombo S.A. de Ahorro para fines determinados frente al reclamo de la actora-consumidora, por formar parte de la cadena de comercialización descripta.

En conclusión, entiendo que las demandadas son responsables del cumplimiento del deber de dispensar trato digno y de brindar información clara, detallada, veraz y precisa porque, como ya dijera, se trata de una obligación de resultado, es decir que es necesario que el cliente/consumidor entienda y comprenda lo que está firmando, qué obligaciones asume y los alcances del acto.

De las constancias de autos surge que ninguna de las accionadas cumplió con el deber de información, trato digno y asesoramiento correcto, tanto en etapa de negociación como de ejecución del contrato; y en caso de haberlo cumplido no acreditaron que la actora lo hubiere comprendido.

En conclusión, de la valoración integral de la prueba, considero que las demandadas incumplieron con los deberes a su cargo de información y trato digno (Arts. 4, 5, 8 y 40 LDC) y el principio de buena fe que debe imperar en toda relación contractual (Arts. 9 y 961 del CCC), por lo que en función de la responsabilidad objetiva que emerge de la normativa consumeril citada, corresponde, dándose los supuestos previstos en el art. 10 bis de la LDC, acoger favorablemente la acción entablada por la Sra. Ana Laura Cabrera condenando a las empresas demandadas Ruta 3 Automotores S.A., Renault Argentina S.A. y Plan Rombo S.A. de ahorro para fines determinados, en forma solidaria, a responder por los daños y perjuicios causados (Art. 42 CN, 4,5,8, 1073,1074 y 1075, 1093, 1094, 1095, 1097,1100, 1103 del CCC).

IV.- Determinada entonces la responsabilidad de las demandadas corresponde que ingrese al tratamiento de los rubros reclamados, y dilucidar la procedencia de cada uno de ellos, y en su caso, su cuantificación.

Cumplimiento contractual:

a) Incorporación de un asiento al vehículo y reintegro de lo abonado por la incorporación del asiento: Bajo este rubro la actora reclama la suma de \$15.820, ello con fundamento en que suscribió un plan de ahorro a fin de adquirir una Oroch que luego cambió por una Kangoo de 7 asientos dada la composición de su grupo familiar de 6 personas, por lo que un vehículo de 5 asientos no le era funcional.

Que ello fue acordado telefónicamente con personal de la concesionaria por lo que le solicitaron que abone una suma de dinero en concepto de diferencia por cambio de un modelo más caro lo que cumplió en fecha 12/05/2020 y que el pago de los 2 asientos se haría al momento del reintegro de las 6 cuotas que le adeudaban del primer plan que suscribió y que dio de baja.

Que luego de adjudicar y no recibir el vehículo, mediando reclamos por la demora vía llamadas telefónicas, cartas documento y una mediación, ante la necesidad

urgente de contar con movilidad retiró el vehículo que le ofrecían de 5 asientos haciendo reserva de petitioner luego la incorporación de 2 asientos más; empero ello, una vez que lo recibió compró 1 solo asiento por la suma de \$15.820, en tanto no contaba con dinero para comprar los 2 faltantes.

A fin de acreditar tal aserto acompañó como documental la Factura N° 00000246, de fecha 26/02/2021, expedida por la empresa Fabritap, en concepto de *"Venta y colocación de asiento individual para tercera fila con cinturón de seguridad sobre Renault Kangoo dominio AE-301-GC"*, por la suma de \$15.820. Desconocida que fuera la factura, produjo prueba informativa en subsidio agregándose en autos -22/08/2023- un informe de la empresa referida de la que surge que la factura N° 00000246 es auténtica.

Asimismo, acompañó las Cartas Documento y el Formulario de Agotamiento de la Instancia de Mediación de los que surge el reclamo de la entrega del vehículo con 7 asientos tal como fuera acordado telefónicamente, todo ello previo a la entrega del rodado. A modo de ejemplo menciono la misiva enviada en fecha 16/10/2020 mediante la que la Sra. Cabrera autoriza a diferentes personas a retirar el vehículo 0 Km. y en lo que aquí concierne dice: *"... Que atento la falta de acuerdo en la audiencia de mediación celebrada el día 09/10/2020, reitero mi disconformidad al vehículo que me entregan que han patentado a mi nombre desde Julio/2020 sin notificarme hasta el día de la audiencia que podía retirarlo, por cuanto hemos acordado el cambio de modelo del vehículo inicial por el que me suscribí al plan de ahorro por uno como el que retiro pero con 7 asientos, entregándome uno diferente al debidamente abonado con 2 asientos menos, el cual bajo constancia de disconformidad igual retiro dada la absoluta necesidad atento que por su exclusiva culpa me encuentro sin vehículo desde Marzo de 2020, siendo madre de 4 hijos ..."*.

La autenticidad del contenido de las misivas cursadas y la mediación celebrada ha quedado acreditada conforme la prueba informativa en subsidio, a lo que ya hice referencia.

Por ultimo, del intercambio de correos electrónicos entre su abogada Dra. Guiretti y la Dra. Kuris en carácter de representante de Ruta 3 Automotores, que en lo que aquí interesa de un correo enviado por la Dra. Kuris del 20/10/2020, se extrae: *"Estimada Dra. Guiretti, ... se le hacer saber que, en caso de consignar varias personas*

autorizadas para el retiro de la unidad, deberá hacerlo de forma conjunta o indistintamente por cada uno de ellos, individualizándolos con Nombre completo y DNI, el cual deberá ser presentado al momento de retiro de la unidad. Le reiteramos que sigue estando a disposición el vehículo Kangoo II Express Emotion 5A 1.6 SCE, patentado a nombre de su cliente Cabrera Ana Laura bajo domino AE301GC, el cual fuera solicitado según la carta de aceptación y pedido, así como también la facturación del mismo a nombre de su cliente, el cual cuenta con 5 asientos y no con 7, por cuanto el agregado de dos asientos corresponde accesorio y no como integrante de la unidad ...".

Seguidamente y enviado que fuera el proyecto de Carta Documento por la Dra. Guiretti a los fines de que informen si bajo dichos lineamientos entregarían el vehículo, la Dra. Kuris en fecha 21/10/2020 dice: *"Dra. Siguiendo las indicaciones de plan Rombo y según lo informado por el sector de entregas le comunicamos que bajo esos lineamientos no estamos autorizados a entregar el vehículo, pues en caso de realizar la entrega según sus pretensiones, se estarían distorsionando las condiciones y modalidades de la facturación confeccionada por Renault Argentina por cuenta y orden de Plan Rombo, donde están consignados los datos de la unidad en cuestión, que hace referencia a un vehículo de 5 asientos y no de 7 como lo exige Ud. sin respaldo documental alguno. Únicamente podrá observarse al momento de la entrega cualquier defecto en el estado del vehículo y/o en su funcionamiento, en los anexos de la documental de entrega de 0km, ya que el modelo de vehículo que esta a disposición, es el solicitado por la Sra. Cabrera tal como consta en la documentación pertinente".*

El 22/10/2020 responde la Dra. Guiretti: *"Buen día María, comunico que tomo la actitud como negativa a la entrega del vehículo condicionando los derechos de mi mandante a reclamar lo acordado e incumplido por Uds. reteniendo desde Julio de 2020 un bien mueble registrable que es de propiedad de la Sra. Cabrera y no de Uds. Sin perjuicio de lo expuesto y reiterando la extrema necesidad de la Sra. Cabrera de contar con un vehículo -máxime cuando ya inscribieron el mismo a su nombre enviaremos la CD tal como impone abusivamente esta concesionaria, dejando constancia mediante la presente que el vehículo se recibe desde ya en disconformidad por no tener los 7 asientos que se habían petitionado y abonado".*

Obsérvese que, amén del reconocimiento del intercambio de emails formulado por la demandada Ruta 3 Automotores al momento de contestar demanda, el Perito

Aldo Fabián Capitán mediante la pericia informativa se ha expedido sobre la autenticidad de dichas comunicaciones.

Ahora bien, Ruta 3 Automotores afirma que el requerimiento sobre este rubro se basa en manifestaciones unilaterales carentes de sustento, ello por cuánto la actora dice que se concretó telefónicamente con personal de la concesionaria el cambio de modelo por una Kangoo de 7 asientos, el pago de la diferencia por tratarse de un vehículo más caro y que el valor de los 2 asientos se imputaría a las cuotas que debían reintegrarle de un plan anterior; pero la realidad es que conforme surge de la documental que acompaña el vehículo solicitado por la Sra. Cabrera fue una Kangoo II Express Emotion de 5 asientos 1.6 SCE y fue el efectivamente entregado.

Que en caso de que la actora hubiere colocado un asiento adicional en el vehículo no corresponde que proceda el reclamo en contra de la concesionaria por tratarse de un acto voluntario de la accionante, como tampoco corresponde que se la intime a colocar un segundo asiento. Por lo que solicita que se rechace el rubro en análisis.

Acompaña como documental la solicitud de cambio de modelo de fecha 13/03/2020 suscripta por la Sra. Cabrera, de la que surge que la misma se compromete a abonar de contado la diferencia de precio correspondiente al nuevo modelo. Empero ello, debe mencionarse que no se hace referencia a qué modelo de vehículo se refiere ni cuales son sus características.

En su oportunidad, Renault Argentina y Plan Rombo, manifiestan que en ningún documento se encuentra expresamente establecido que las mencionadas se hubieren comprometido a incorporar 2 asientos al vehículo adjudicado; que conforme surge de los dichos de la actora eso fue concertado telefónicamente con la concesionaria, pero que en todos los documentos surge que cambió el vehículo de su plan fue por una Kangoo de 5 asientos y las sumas abonadas en consecuencia fue por el mencionado rodado.

Que nada de lo expresado por la actora en este punto surge de la solicitud de suscripción o de los talones de pago, por lo que debe rechazarse lo peticionado en este rubro.

Acompañan como documental la Factura N° 0060 00252489 expedida por Renault Argentina S.A., de fecha 06/07/2020 del que surge la venta en favor de la Sra.

Ana Laura Cabrera de una Kangoo II Express Emotion de 5 asientos (5A) 1.6 SCe por un valor de \$1.202.299,37.

Asimismo, de la prueba informativa producida, se agregó un informe de Plan Rombo S.A. -10/05/2023- del que se desprende la aceptación de la adjudicación de la actora y el cambio de modelo; siendo el vehículo adjudicado una Duster Oroch Dynamique 1.6, el modelo solicitado una Kangoo II Express Emotion 5A 1.6 SCe, y el valor a abonar en concepto de cambio de modelo \$64,400.

Depurada toda la prueba referida, considero que asiste razón a la actora en tanto ha acreditado por diferentes medios respecto del reclamo en la entrega del vehículo de 7 asientos que habían acordado y cuya diferencia abonó, todo ello previo a recibir en disconformidad la Kangoo de 5 asientos dada su necesidad de contar con movilidad.

Conforme surge del Art. 1738 del CCC, dentro de las indemnizaciones por los daños que sufre una persona debe comprenderse el concepto de daño emergente entendido como la pérdida real, directa y efectiva del patrimonio de la víctima.

Por tanto, encontrando acreditado el pago de la suma de \$15.820 por parte de la accionante, haré lugar a lo reclamado en este tópico en la suma solicitada de **\$ 15.820** con más intereses que deben computarse desde la fecha del pago -26/02/2021- y hasta el 30/04/2023 de conformidad con la tasa establecida por el Banco de la Nación Argentina para préstamos personales libre destino en operaciones de hasta 72 cuotas mensuales - conforme doctrina legal sentada por el STJRN en los autos "FLEITAS LIDIA BEATRIZ C/ PREVENCIÓN ART S.A. S/ ACCIDENTE DE TRABAJO"-; y desde el 01/05/23 hasta el momento del pago efectivo deberán calcularse intereses de conformidad con la tasa nominal anual (T.N.A.) establecida por el Banco Patagonia, agente financiero de la provincia, para préstamos personales Personas Humanas Mercado Abierto (Clientela General / Joven) conforme doctrina legal sentada por el STJRN en los autos "MACHIN, JUAN AMERICO C/ HORIZONTE ART S.A. S/ ACCIDENTE DE TRABAJO (L) - INAPLICABILIDAD DE LEY", EXPTE. N° BA-05669-L-0000, modificada por Acordada N° 23/2025 -de fecha 30/09/2025- dictada por el Superior Tribunal de Justicia.

Por otro lado, respecto del asiento faltante, haré lugar a lo reclamado en este tópico, ordenando a las demandadas a que cumplan con las obligaciones emergentes de la relación de consumo celebrada con la actora; en concreto, arbitren los medios

necesarios para hacer entrega a la actora de un producto con las mismas características que el adquirido, esto es un asiento individual para tercera fila con cinturón de seguridad a fin de ser colocado en el vehículo Renault Kangoo dominio AE-301-GC.

b) Reintegro de cuotas: Bajo este rubro la actora reclama que se le reintegre lo abonado en exceso con cada cuota del plan en tanto le ofrecieron cuotas fijas, a tasa 0, que integraban ciertos conceptos, siendo ello determinante para aceptar la suscripción del plan, sin embargo nada fue cumplido.

Que comenzó con un capital inicial de \$220.000 -entrega de su vehículo- sobre un monto final del vehículo contratado de \$705.000, en un plan de 84 cuotas, habiéndosele ofrecido cuotas fijas y a tasa 0 cada cuota debía ser de \$5.773,80, sumando a ello solo el costo de seguro del vehículo y el seguro de vida; pero, le ofrecieron abonar una cuota de \$8.700 con gastos de entrega y administrativos incluidos.

Que así las cosas, la cuota mensual debió ser de \$8.700 (cuota pura más gastos de entrega y administrativos), mas el importe equivalente al 0,073% del saldo de deuda (el que surge de restarle a los \$705.000 del valor final del auto los \$220.000 por la venta de su vehículo, dando un saldo de: \$485.000) de seguro de vida.

Manifiesta que sobre la cuota pura de \$8.700 debe calcularse el derecho de suscripción que se prorrateó entre las cuotas y cuyo monto total sobre el valor del vehículo (\$705.000) era de \$21.150 (3% conforme clausula I punto 11 de las Condiciones Generales), debiendo haber sido por lo tanto de \$251,48 (\$21.150 dividido 84 cuotas) mensuales hasta cubrir el total de \$ 21.150.

Que en cuanto a los gastos de entrega y administrativos, siendo que estos se incluyen en la cuota, los mismos no debieron ser facturados; y desconoce el cobro por gastos de sellado facturados en los talones de pago de las cuotas N° 7 a 13 ya que conforme surge de la clausula I punto 10 de las Condiciones Generales la cuota mensual no incluye dichos gastos.

Que una vez adjudicada la unidad solo debió sumársele el costo del Seguro del vehículo; sin embargo, todo lo que ha abonado han sido montos muy por encima de lo ofrecido.

Dice que una de las prácticas más abusivas de las demandadas fue el cobro de rubros prohibidos como por ejemplo el importe bajo la denominación de otros créditos

en el talón de la cuota N° 12 por un monto de \$7.416.25.

Que siendo que ha abonado sumas muy por encima a lo ofrecido y siendo dicha oferta parte integrante del contrato, lo modifica en lo sustancial y lo vuelve de cumplimiento obligatorio para las partes, con el fin de calcular el monto de este rubro, deberán las demandadas presentar todos y cada uno de los talones de cuota facturadas con el fin de obtener los montos por los diversos rubros liquidados dado que no me han sido enviadas todas las facturas. Ello por cuanto, al no tener los talones de cuotas no puede discriminar el importe que se abona por el seguro vehicular.

Continúa diciendo que los montos aquí peticionados obedecen a la diferencia entre la cuota ofrecida de \$8.700 incluidos en la misma los gastos administrativos y de entrega mas \$251,48 -importe correspondiente a Derecho de suscripción más Seguro de Vida que en el caso de la primera cuota debió ser de \$354,05 más el Seguro Automotor al momento de ser adjudicado -que surge de los cupones de cuotas debidamente abonados-, y la realmente facturada y debidamente abonada.

Solicita respecto de las cuotas futuras -de no encontrarse ya cancelado todo el plan- que se facturen al monto reconocido, ello con el fin de evitar nuevas acciones y un dispendio judicial innecesario para el caso de incumplimiento de lo que se reconozca en la sentencia para el caso que resultara favorable a esta parte, y que se intime a las demandadas a presentar todos los talones de cuotas con el fin de liquidar el presente rubro.

En oportunidad de contestar demanda, Renault y Plan Rombo manifestaron que no es real que la actora comenzara el contrato con un capital inicial de \$220.000 por la venta de su vehículo ni que el valor final del vehículo objeto del plan fuera de \$705.000 ello por cuánto el mismo varía conforme aumenta el valor del vehículo; que en las condiciones generales de la suscripción del plan se encuentran detallados cuales son los conceptos incluidos en la cuota y la forma en que los mismos se calculan.

Que es el contrato de suscripción firmado de puño y letra por la actora lo que

hace a la esencia y objeto de la vinculación entre las partes, por lo que toda otra condición que intente incorporar a través de la presente acción, por supuestos ofrecimientos de los que no ofrece prueba fehaciente alguna, no puede serles exigida. Por lo que solicitan que se rechace el presente rubro reclamado.

Por su parte, Ruta 3 Automotores sostiene que no forma parte del vínculo existente entre la administradora del plan de ahorro y la actora, que no tiene intervención en la emisión y/o cobros de las cuotas del plan o en la determinación de su precio, por lo que solicita el rechazo del rubro.

Llegado el momento de resolver, debo analizar la prueba producida por la actora respecto al rubro en análisis.

En primer lugar, tengo las capturas de pantallas del intercambio de WhatsApp mantenido entre Cabrera y Ayelén Soliz adjuntas como documental de la demanda. Allí observo que la Sra. Soliz refiere textual: *"Bueno mira ahí te envié el presupuesto. La carpeta vigente te ofrece como precio final de la unidad un valor de \$705.000. Financiado a tasa 0% directamente de fábrica (sin bancos ni financieras de por medio). Vas a contar con un valor de cuota de \$8.700, con gastos de entrega y gastos administrativos incluidos en el valor de la cuota. Con un capital a partir de \$220.000 vas a contar con una entrega programada de la unidad a partir de la 2da cuota (45 días) o en modalidad cuota 10 sin capital"*.

Seguidamente del chat de la actora se extracta: *"Vos me aseguras bien que todos estos números, el valor de mi usado, el monto a pagar, el monto de las cuotas no se va a modificar una vez que aceptemos el plan?"*. Respondiendo Soliz: *"Así es Ana, por eso te envié el presupuesto y detalle de cuotas"*.

Luego la actora dice: *"Me da miedo lo de la cuota reajutable. Porque en principio entendí que eran fijas"*. A ello responde Soliz: *"Ahí dice reajutable por el seguro del auto y seguro de vida. No influye en otra cosa"*.

En el acápite anterior me referí a la veracidad de lo expresado pro la Sra. Soliz en tanto suscribe el plan de ahorro que Plan Rombo S.A. reconoce como copia fiel del que tiene en su poder en carácter de vendedora del mismo.

Entonces tomando como **valor final del auto \$ 705.000** y las **cuotas fijas de \$8.700**, de acuerdo a los términos de las Condiciones Generales del Plan de Suscripción

Nº 2749455, a cada cuota de \$8.700 hay que sumarle:

-conforme cláusula I pto. 10 el proporcional del seguro de vida de **\$354,05**.

-conforme cláusula I pto. 11 el derecho de suscripción que se prorateo entre las cuotas y cuyo monto total sobre el valor del vehículo (\$705.000) era de \$21.150 (3% del valor del automotor tipo), debiendo haber sido por lo tanto de **\$251,48** (\$21.150 dividido 84 cuotas) mensuales hasta cubrir el total de \$ 21.150.

-una vez adjudicada la camioneta solo debió sumarse el costo del Seguro del vehículo, que conforme surge de la póliza adjunta en agosto de 2021 ascendía a la suma de **\$ 8.088,46**.

Así las cosas, cada cuota debió haber sido de **\$9.305,53** ($8.700 + 354.05 + 251.48$), y una vez adjudicado el vehículo sumar el seguro de vida -cuyo monto no está acreditado- Sin embargo, conforme surge de los movimientos de la cuenta bancaria acompañados la última cuota que se registra abonada, al momento de iniciar la presente demanda, el 26/08/2021 ascendió a la suma de **\$ 47.066,43**.

Por otro lado, conforme surge de los talones de pago de las cuotas Nº 7 (10/12/2019) a 13 (10/06/2020) que adjunta se le han cobrado gastos de sellados de \$919.58 en cada cuota por un total de **\$6.437,06** que conforme cláusula I pto. 10 del plan la cuota mensual no los incluye; y en la cuota Nº 12 (11/05/2020) se le cobró un rubro denominado "otros créditos" por un monto de **\$7.416.25** que tampoco integra la cuota mensual.

Seguidamente tengo, que la actora ha acreditado mediante transferencia bancaria la entrega del capital de \$270,525,80 al plan de ahorro en concepto de licitación mediante transferencia bancaria al Banco Santander donde se consigna que el monto referido se imputa al Grupo y Orden: H2AT124-U; y a su vez la concesionaria Ruta 3 Automotores acompañó un recibo Nº 13320 de fecha 12/03/2020 con el sello de la agencia y la palabra "pagado" donde se consigna que la Sra. Ana Laura Cabrera ha abonado la suma de \$270,525,80 en concepto de licitación - cobro por cuenta de terceros afectado al Nº de preventa H2AT124-U.

Ello se refuerza con la prueba informativa mediante la cual en fecha 12/12/2022 se agregó un informe de Plan Rombo S.A. de ahorro para fines determinados del que surge que en fecha 20/05/2019, se registra un pago por la suma de \$8.555,22, en

concepto de suscripción por el contrato H2AT124-U, que resultando la Sra. Cabrera, Ana Laura, DNI 30.967.722, adjudicataria en el marco de su grupo H2AT se produjo la licitación abonando la suma de \$270.525,80 en fecha 03/04/2020 en concepto de pago de licitación del contrato H2AT124U, que la misma optó por un cambio de modelo y licitó por el modelo F67N 065 (KANGOO II EXPRESS EMOTION 5A 1.6 SCe).

Ya se ha mencionado que se encuentra acreditado por parte de la actora lo abonado por el cambio de modelo en la suma de \$ 64,400, y que es un hecho reconocido por las demandadas.

Así las cosas, entiendo que asiste razón a la actora en tanto ha probado que le ofrecieron condiciones de contratación que no fueron cumplidas, como por ejemplo el monto de las cuotas, en su carácter de fijas y a tasa 0, y que conceptos incluían. Ello por cuanto de la prueba producida se observa que de una cuota que no debía superar los \$10.000 la actora abonaba \$47.000, es decir, un monto muy superior al acordado.

Habiendo acogido favorablemente la demanda, tal como dijera en el acápite anterior, no cabe otra solución que receptar el presente rubro, aclarando que se diferirá su tratamiento para la etapa de ejecución, ello por no contar en este momento con los elementos y/o datos necesarios para su cuantificación.

Sin perjuicio de ello, se ordena a las demandadas a que en el término de 10 días contados a partir de la notificación de la presente procedan a proveer en soporte papel a la actora información clara, detallada y precisa de cada uno de los talones de cuota facturados desde la primer cuota abonada por la Sra. Cabrera hasta la última, ya que conforme informó Plan Rombo S.A. el plan se encuentra terminado desde el mes de julio del año 2022, ello a fin de poder calcular el monto que corresponde reintegrarle por este rubro en atención a lo abonado en exceso, es decir, la diferencia entre lo ofrecido y lo realmente cobrado.

c) Reintegro de lo pagado por los gastos de entrega: Bajo este rubro la actora reclama la suma de \$35.470, ello por cuánto amén de que la cuota ofrecida que debía

abonar incluía los gastos de entrega del vehículo, le solicitaron que abone la suma consignada en dos cuotas en concepto de gastos de entrega, pagando en fecha 22/07/2020 la suma de \$20.500 y el 16/10/2020 la suma de \$14.970; por lo que peticiona que se le reintegre la suma abonada computando intereses desde cada fecha de pago.

Acompañó como documental las transferencias bancarias realizadas en fecha 22/07/2020 por la suma de \$20.500 a la cuenta N° 0. a nombre de Ruta 3 Automotores, y el 16/10/2020 la suma de \$14.970 a la cuenta N° 0. a nombre de la mencionada concesionaria perteneciente al Banco Credicoop; y los informes de las entidades bancarias ya referidas.

En igual sentido tengo presente las conversaciones de WhatsApp mantenidas con la agente de ventas de la concesionaria en las que le promete que en las cuotas del plan están incluidos los gastos de entrega y administrativos, sobre cuya veracidad ya me expedí.

A su turno, Plan Rombo S.A. y Renault afirman que no cobraron dichas sumas a la actora ni le indicaron que debía abonarlas, surgiendo de la documental que el dinero no fue a ninguna cuenta de su titularidad, por lo que desconocen los pagos realizados y solicitan que se rechace íntegramente el rubro pretendido.

Por su parte, Ruta 3 Automotores reconoció el pago de \$ 35.470 por parte de la actora, que abonó en dos pagos, uno por \$20.500 el 22/07/2020 y otro por \$14.970 el 16/10/2020, correspondiendo los mismos a: \$24.045,99 por Altas - inscripción inicial, \$9.261,75 por inscripción de prenda y \$5.412,48 por Impuestos a los Automotores - Patentes.

Refiere que son gastos que se liquidan una vez ingresada la unidad al registro automotor y corresponde que sean cobrados por el concesionario interviniente, quien con anterioridad realiza y abona los trámites por ante el registro automotor.

Que el pago realizado por la actora fue inferior al que correspondía, ya que debido a un error administrativo de tipeo se le informó un monto inferior al que correspondía, con una diferencia de \$3.250,22 en contra de la concesionaria quien decidió soportar dicha diferencia a su costo. Por lo que no corresponde la procedencia del presente rubro.

A este respecto, tengo presente que del informe agregado en fecha 12/12/2022 Plan Rombo S.A. refiere que en las condiciones generales del plan de suscripción y su anexo se encuentra establecido el detalle de los gastos de entrega, que cualquier concepto que allí no se encuentre abarcado (tal como cédula azul y/o el alta de patente) deberá ser abonado por el suscriptor; empero ello, es menester destacar que el concesionario no se encuentra habilitado a percibir ningún pago en forma directa (excepto la suscripción), y en tal caso, el pago cuyo concepto exceda de los ítems incluidos dentro de los gastos de entrega, deberán ser abonados al Registro de la Propiedad Automotor.

Sin embargo, observo que la concesionaria acompañó como documental los Formularios expedidos por el Registro de la Propiedad del Automotor por las siguientes sumas y rubros: \$24.045,99 por Altas - inscripción inicial, \$9.261,75 por inscripción de prenda y \$5.412,48 por Impuestos a los Automotores - Patentes, acreditando el pago en fecha 22/07/2020- por un total de \$38.720,22, y que se lo ha cobrado a la actora, no estando autorizado a hacerlo conforme surge del informe de Plan Rombo referenciado, por lo que sin más corresponde hacer lugar a lo reclamado por la actora bajo este rubro.

Por tanto, encontrando acreditado el pago de la suma de \$35.470, por parte de la accionante, haré lugar a lo reclamado en este tópico en la suma solicitada de **\$ 35.470** con más intereses que deben computarse desde la fecha en que se realizó cada pago de \$20.500 -22/07/2020- y de \$14.970 -16/10/2020- y hasta el 30/04/2023 de conformidad con la tasa establecida por el Banco de la Nación Argentina para préstamos personales libre destino en operaciones de hasta 72 cuotas mensuales -conforme doctrina legal sentada por el STJRN en los autos "FLEITAS LIDIA BEATRIZ C/ PREVENCIÓN ART S.A. S/ ACCIDENTE DE TRABAJO"-; y desde el 01/05/23 hasta el momento del pago efectivo deberán calcularse intereses de conformidad con la tasa nominal anual (T.N.A.) establecida por el Banco Patagonia, agente financiero de la provincia, para préstamos personales Personas Humanas Mercado Abierto (Clientela General / Joven) conforme doctrina legal sentada por el STJRN en los autos "MACHIN, JUAN AMERICO C/ HORIZONTE ART S.A. S/ ACCIDENTE DE TRABAJO (L) -

INAPLICABILIDAD DE LEY", EXPTE. N° BA-05669-L-0000, modificada por Acordada N° 23/2025 -de fecha 30/09/2025- dictada por el Superior Tribunal de Justicia.

Daño emergente por la vulneración de la obligación de seguridad y privacidad de la consumidora: Bajo este rubro la actora reclama la suma de \$60.000, ello con fundamento en que en fecha 15/01/2020 una persona identificada como Luciano Rodríguez de Plan Rombo Renault se comunica vía WhatsApp con la dicente indicándole que para hacerle entrega del vehículo debía abonar dicha suma, los cuales fueron debidamente abonados el 17/01/2020.

Que al comunicarse nuevamente con la agente de ventas que le había sido asignada, de nombre Julieta, le informa que no conocían a ningún Luciano Rodríguez, sin embargo, corroboró que la cuenta a la que le solicitó Rodríguez que deposite es de titularidad de GRUPO ADM S.A. RENAULT.

Que las demandadas tienen una obligación tacita de seguridad lo que implica muchos deberes como la privacidad de los consumidores y la protección de sus datos, todo lo que ha sido incumplido en tanto si Rodríguez es un tercero ajeno a las mismas no se comprende como tuvo acceso a todos sus datos personales como consumidora de un plan de ahorro.

Para probarlo adjuntó los movimientos de su cuenta bancaria del que surge que el 17/01/2020 desde su cuenta se transfirió la suma de \$60.000 a la cuenta N° 0. a nombre de la firma Grupo ADM S.A CUIT N° 30-71613844-1 y los informes del Banco Patagonia -18/11/2022- del que surge que el movimiento de cuenta es auténtico, y del Banco Santander -01/03/2023- del que surge que ingresó dinero a la cuenta de la firma Grupo ADM S.A. RENAULT desde la cuenta de la actora.

A su turno, Ruta 3 Automotores afirma que el Sr. Luciano Rodríguez no pertenece a la nómina de personal de la agencia y desconoce la cuenta a la que transfirió la actora y conforme surge del informe solicitado por la actora a su banco surge que la cuenta pertenece a ADM S.A. RENAULT siendo una persona jurídica distinta de la concesionaria, por lo que solicita el rechazo de lo aquí reclamado.

Por su parte, Renault y Plan Rombo afirman que la actora pretende responsabilizarlos por el pago que ella realizó siguiendo indicaciones de una persona

identificada como Luciano Rodríguez, que no trabaja allí, no las representa, no forma parte de la red de comercialización; correspondiendo que la actora inicie las acciones legales que considere contra el titular de la cuenta bancaria a la que depositó y que se rechace lo peticionado bajo este rubro.

Acreditado entonces el pago de \$ 60.000 el 17/01/2020 mediante transferencia bancaria, que ingresaron en una cuenta perteneciente a Renault -ya sea porque Rodríguez es un dependiente de ella o porque la empresa no ha cumplido con la obligación de privacidad y protección de los datos de los consumidores-, considero que corresponde hacer lugar a lo reclamado por este rubro.

Por tanto, encontrando acreditado el pago de la suma de \$60.000 por parte de la accionante, haré lugar a lo reclamado en este tópico en la suma solicitada de **\$ 60.000** con más intereses que deben computarse desde la fecha del pago -17/01/2020- y hasta el 30/04/2023 de conformidad con la tasa establecida por el Banco de la Nación Argentina para préstamos personales libre destino en operaciones de hasta 72 cuotas mensuales -conforme doctrina legal sentada por el STJRN en los autos "FLEITAS LIDIA BEATRIZ C/ PREVENCIÓN ART S.A. S/ ACCIDENTE DE TRABAJO"-; y desde el 01/05/23 hasta el momento del pago efectivo deberán calcularse intereses de conformidad con la tasa nominal anual (T.N.A.) establecida por el Banco Patagonia, agente financiero de la provincia, para préstamos personales Personas Humanas Mercado Abierto (Clientela General / Joven) conforme doctrina legal sentada por el STJRN en los autos "MACHIN, JUAN AMERICO C/ HORIZONTE ART S.A. S/ ACCIDENTE DE TRABAJO (L) - INAPLICABILIDAD DE LEY", EXPTE. N° BA-05669-L-0000, modificada por Acordada N° 23/2025 -de fecha 30/09/2025- dictada por el Superior Tribunal de Justicia.

Privación de uso: Bajo este rubro la actora reclama la suma de \$93.200, ello fundado en que suscribió un plan de ahorro en Mayo de 2019 con un capital inicial de \$220.000 siendo ese el valor del vehículo que entregaba y ofreciéndoles las accionadas por ello una entrega pactada a los 45 días; puntualmente se acordó que una vez que sea entregado el vehículo del plan a la dicente, ésta entregaría el suyo.

Que las demandadas incumplieron no solo que no le entregaron el vehículo a los 45 días, sino que vendieron su vehículo al Sr. Migue Ángel Merbilha, a quien autorizaron a buscarlo por su domicilio particular en fecha 11/03/2020; quedándose sin

movilidad a partir de esa fecha y hasta el 30/10/2020 que fue el día en que le entregaron el automotor, debiendo recurrir en esos 7 meses al uso de taxis y a sus familiares para los traslados diarios; transcurriendo entre las fechas consignadas 233 días y en ellos estima un gasto a razón de \$ 400 diarios.

La demandada Ruta 3 Automotores refiere que conforme relata la actora se le ofreció por parte de la agencia la entrega del vehículo en un plazo de 45 días y que la concesionaria vendió el vehículo de la accionante al Sr. Merbilha, de lo que no acompaña ninguna documentación respaldatoria; y que por otro lado, no ha existido la demora que señala la actora en tanto en mayo/2019 suscribió un plan de ahorro para adquirir una Oroch, que al salir adjudicada en marzo/2020 solicitó cambio de unidad lo que se informó a la administradora del plan que lo aprobó el 15/04/2020 y que el 22/07/2020 quedó patentada en el RPA recibiendo los papeles la agencia el 04/08/2020.

Que no debe olvidarse el contexto de la situación que se vivía en el mundo por la ola de contagios de COVID-19, por lo cual el personal de la agencia se encontraba trabajando remoto desde sus domicilios o por turnos según los protocolos vigentes, como ocurría en todas las áreas; que se le cursaron llamadas telefónicas a la Sra. Cabrera a fin de coordinar un turno y retirar el vehículo quién manifestó que le era imposible su traslado a Buenos Aires por las restricciones vigentes, concretándose entre la representante de la agencia y la abogada de la actora la entrega de la unidad a una persona autorizada para el retiro. Por lo que peticiona que se rechace el rubro en análisis.

Las accionadas Renault y Plan Rombo, afirman que no entregan rodados a cuota pactada, sino por licitación o sorteo cuyos procedimientos se encuentran regulados en el contrato de suscripción y que tampoco aceptan la entrega de vehículos usados; por lo que si la actora decidió vender su vehículo y/o entregarlo a la concesionaria y en consecuencia estuvo un tiempo sin movilidad es una decisión personal de ella y no una obligación impuesta por esta parte.

Que por otro lado, la suma de \$400 diarios que estima no cuenta con documentación respaldatoria para conocer el sustento de los mismos y los multiplica por un total de 233 días contados desde el 11/03/2020 hasta el 30/10/2020, sin tener en cuenta que el plazo para la entrega del vehículo en caso de existir cambio de modelo al momento de la adjudicación como ocurrió en este caso es de 55 días hábiles que

comienzan a computarse desde el pago de la diferencia de precio entre el valor del vehículo suscripto y el nuevo vehículo elegido, lo que ocurrió el 12/05/2020; y que el rodado fue entregado en la concesionaria el 04/08/2020 para ser retirado por la actora, es decir que todo se hizo en tiempo y forma, por lo que corresponde el rechazo del presente rubro.

A fin de analizar la procedencia de este rubro debo mencionar en primer lugar que la actora afirma que el Sr. Merbilha retiró de su domicilio en fecha 11/03/2020 su vehículo particular, a quien la concesionaria se lo vendió, ahora bien no ha arrojado ninguna prueba al respecto, no se encuentra acreditado en autos quien es Merbilha, si efectivamente se llevó su auto, cuándo, no hay documentación respaldatoria de ningún tipo.

Por otro lado, de acuerdo a las Condiciones Generales del plan suscripto, en la Cláusula 10 se establece expresamente que en caso de solicitar cambio de unidad por uno de mayor valor, la administradora del plan cuenta con un plazo de 55 días hábiles para hacer entrega del mismo, contados desde la fecha en que se verifique dicho pago. A continuación transcribo textual: *"Plan Rombo hará entrega por medio del Fabricante, Representante del Fabricante, Exportador, Concesionarios, Agentes del Fabricante, Representante del Fabricante Exportador, el Automotor Adjudicado en un plazo no mayor de 55 días hábiles a contar desde la fecha de recepción de la aceptación por parte del Suscriptor del Automotor Adjudicado, en el caso que solicite el Automotor Tipo correspondiente al Grupo o desde la fecha en que se verifique el pago de la diferencia de precio, en el caso que solicite un cambio de modelo a un vehículo de mayor valor y siempre que este cumpla con los requisitos establecidos en las presentes Condiciones Generales. En el supuesto que a solicitud del Adjudicatario Plan Rombo autorizara la entrega de un Automotor de distinto modelo conforme a lo previsto en la Clausula 8 Apartado c, Inciso 1 de este capítulo, se aplicará lo allí dispuesto. La fecha de entrega será respetada, exceptuando fuerza mayor o caso lorillo reconocidos*

judicialmente".

Es decir, que contando 55 días hábiles desde que se efectuó el pago de la diferencia de \$64.917,78 por cambio de modelo el 12/05/2020, el vehículo debió ser puesto a disposición de la actora en fecha 28/07/2020, por medio -entre varias opciones que estipula la cláusula- de la agencia concesionaria.

Ahora bien, conforme surge del relato de la administradora del plan y de la propia concesionaria el vehículo estuvo a su disposición en fecha 04/08/2020, es decir, una semana más tarde, debiendo considerar el contexto de pandemia en el que nos encontrábamos con restricciones impuestas desde el Gobierno Nacional, convalidadas por la Corte Suprema de Justicia Nacional.

Considero que no puede dejar de contemplarse la situación descripta de Pandemia que vivimos, en tanto para realizar cualquier trámite debíamos sacar turnos, esperar, existía atención restringida en todos los ámbitos a fin de evitar aglomeramientos de personas, no se podía viajar de una provincia a otra, y esto no puede soslayarse en tanto la actora debía movilizarse desde Río Negro hasta Buenos Aires para retirar el rodado. Por todo lo expuesto, considero que la demora incurrida desde agosto a octubre del año 2020 se encuentra justificada por el contexto que nos atravesaba en ese momento y por ello he de rechazar lo petitionado bajo el presente rubro.

Gasto emergente: Bajo este rubro la actora reclama la suma de \$27.159,03, con fundamento en los gastos en que ha incurrido en ocasión del perjuicio sufrido y que ha debido asumir.

Que ha tenido que enviar 7 Cartas Documentos a razón de \$ 640 cada una y ha tenido que realizar un pago a la Empresa Martich Hnos. para el retiro del vehículo por la suma de \$22.679,03.

Para probar sus dichos, acompaña las misivas enviadas a las que ya he hecho referencia en otros pasajes del presente resolutorio y la Factura N° 00001232 de fecha 30/10/2020 emitida por transporte Martich Hnos. por la suma de \$22.679,03 en concepto de: "*servicio de traslado Buenos Aires/ La Adela - La Pampa por \$15.730, seguro de carga por \$4529,03 y servicio de retiro por \$2420*".

Cuyo contenido corrobora con la prueba informativa, mediante la cual el Correo Argentino informó que las misivas y las facturas adjuntas N° 00940-00024303 y

00940-00024304 de \$640 cada una son auténticas -28/11/2022-, ocurriendo lo mismo con la empresa de transporte -17/11/2022-.

A fin de analizar la procedencia de este rubro, debo tener presente lo normado por el Art. 1738 del CCC, según el cual dentro de las indemnizaciones por los daños que sufre una persona debe comprenderse el concepto de daño emergente entendido como la pérdida real, directa y efectiva del patrimonio de la víctima.

Por tanto, encontrando acreditado el pago por parte de a accionante de \$22.679,03 en concepto de transporte y \$1280 por el envío de dos Cartas Documento (conforme surge de las facturas *supra* referidas), haré lugar a lo reclamado en este tópico en la suma de **\$ 23.959,03** con más intereses que deben computarse desde la fecha en que se enviaron las Cartas Documento -16/09/2020 por la suma de \$1280- y en que se emitió la factura por la empresa de transporte -30/10/2020 por la suma de \$22.679,03- y hasta el 30/04/2023 de conformidad con la tasa establecida por el Banco de la Nación Argentina para préstamos personales libre destino en operaciones de hasta 72 cuotas mensuales - conforme doctrina legal sentada por el STJRN en los autos "FLEITAS LIDIA BEATRIZ C/ PREVENCIÓN ART S.A. S/ ACCIDENTE DE TRABAJO"-; y desde el 01/05/23 hasta el momento del pago efectivo deberán calcularse intereses de conformidad con la tasa nominal anual (T.N.A.) establecida por el Banco Patagonia, agente financiero de la provincia, para préstamos personales Personas Humanas Mercado Abierto (Clientela General / Joven) conforme doctrina legal sentada por el STJRN en los autos "MACHIN, JUAN AMERICO C/ HORIZONTE ART S.A. S/ ACCIDENTE DE TRABAJO (L) - INAPLICABILIDAD DE LEY", EXPTE. N° BA-05669-L-0000, modificada por Acordada N° 23/2025 -de fecha 30/09/2025- dictada por el Superior Tribunal de Justicia.

Daño moral: Bajo este rubro la actora reclama la suma de \$200.000, ello con fundamento en los padecimientos sufridos y que aun sigue sufriendo, tales como ansiedad e impotencia generadas por la situación que debió atravesar, en tanto suscribió un plan creyendo en la promesa efectuada por las demandadas.

Que su mayor desesperación se efectuó en enero de 2020 cuando le informaron que había resultado adjudicataria del rodado y debía abonar una suma de dinero en concepto de gastos de entrega; luego con la espera en la entrega del rodado y por último cuando le entregaron el rodado sin cumplir con las condiciones pactadas, todo lo que le

generó un desorden y alteración en la dinámica familiar.

Continúa diciendo que a eso debe sumarse que en el mes de julio/2020 sin tener el vehículo y abonando cuotas con montos excesivos, se le sumó el hecho de que comenzó a llegarle la patente del vehículo la que debía pagar todos los meses.

Que nada de lo que le prometieron su cumplió y que lo único que tenía era una vida complicada, en lo personal, familiar y laboral, sin un vehículo que le era de necesidad, ya que el de ella se lo habían llevado por orden de la concesionaria y el que le tenían que entregar no se lo entregaban.

Ello lo acreditó con la prueba testimonial, mediante la que en Audiencia de Prueba se les tomó declaración a sus testigos propuestas, y en dicha oportunidad ambas fueron contundentes respecto de las condiciones que le ofrecieron a la actora para suscribir el plan de ahorro que no se cumplieron y que tardaron muchos meses en entregarle el vehículo, lo que afectó su dinámica familiar, generándole molestias y tristeza.

Se ha dicho que el daño moral es toda modificación disvaliosa del espíritu, toda alteración del bienestar psicofísico de una persona.

La doctrina ha receptado el daño moral ante incumplimientos en el marco de una relación de consumo: *"... específicamente, omisión de información; trato indigno; mera inclusión de cláusulas abusivas, etc. y en segundo lugar, estas causas sólo pueden constituir una afectación de los sentimientos, es decir, daño moral autónomo del derecho económico ..."* (Gherzi, Carlos A., "Los daños en el derecho de consumo", en comentario a fallo LA LEY).

El STJ ha interpretado el Art. 1741 del CCC, a la luz de la unificación de la responsabilidad civil. En relación al daño moral estableció: *"De lo expuesto surge sin hesitación que el CCC ha ampliado la posibilidad de resarcir las consecuencias no patrimoniales producidas por el incumplimiento contractual. En la actualidad no hay restricción alguna para resarcir: la reparación de la lesión a las afecciones espirituales legítimas está contemplada de manera única en el art. 1741 CCC sin cortapisa alguna para el daño patrimonial y para el daño extrapatrimonial... En materia contractual este concepto de insatisfacción no justificada se ve reafirmado por lo dispuesto en los arts. 8º bis, 37 y 40 bis, de la Ley 24.240, además de tener que*

atender a lo establecido en el art. 3º del mismo cuerpo legal, como también por lo impuesto en los arts. 1094, 1095, 1096 y ss, CCC". (STJ- Se. 45/21 Daga).

A su vez también debe ponderarse que, en el caso, que las demandadas son proveedores profesionales en la relación de consumo, por lo que de las mismas debe esperarse -y exigirse- una mayor diligencia en sus conductas (Cfme. Arts. 1725 y 961 CCC).

En el ámbito consumeril debe tenerse presente que la parte débil de la relación ha depositado su confianza, seguridad, previsión y una expectativa de satisfacción -ante el carácter profesional del proveedor-, que en el caso se vieron frustradas, lo que sin dudas proyecta sus efectos en el plano de las afecciones legítimas.

En resumen, a la luz de la situación que se ventila en este proceso, es dable advertir que el comportamiento de las demandadas le ocasionó a la actora una lesión que corresponde sea resarcida.

En esta tesitura, a los fines de cuantificar ese menoscabo económico, debo tener presente que el monto reclamado en la demanda data del año 2021 y que se trata de una deuda de valor; por lo que se debe procurar siempre en la medida de lo posible, que los importes que se establezcan guarden relación con los fijados en casos anteriores tal como sostuviera esta cámara, hace ya más de dos décadas en el recordado precedente "Painemilla c/ Trevisan" (J.C. TºIX, págs. 9/13).

Por lo expuesto; y teniendo en consideración lo resuelto por la Excma. Cámara de Apelaciones de General Roca en "IDONE GUILLERMO CESAR C/ ALRA S.A Y VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (SUMARÍSIMO)" - EXPTE. N° CH-57314-C-0000, semejante al presente en el qué el actor suscribió un plan de ahorro a fin de adquirir un vehículo 0 Km. y que como estaba interesado en otro rodado diferente al del plan acordó con la concesionaria el cambio de modelo al momento de la licitación y entrega del vehículo, que vendió su vehículo para adelantar cuotas, que se le ofreció la entrega pactada del rodado lo que no se cumplió y que se le requirieron pagos de patentamiento, seguro, transferencia y otros conceptos que no le fueron informados previamente ya que solo se le había indicado que abone la diferencia por licitar y retirar un vehículo de mayor valor al del plan, destacando que nunca le fueron informadas correctamente las condiciones de contratación ni las obligaciones que asumía. Allí la sentencia de primera instancia de

fecha 13/11/2024 fijó una indemnización por daño moral en la suma de \$1.500.000; sentencia que fue confirmada en todas sus partes por la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, Familia y Minería de General Roca en fecha 08/04/2025.

Así las cosas, asemejándose el caso citado al de autos y ponderando las particularidades de este caso, he de establecer el rubro en la suma de **\$ 2.000.000** con más intereses a la tasa del 8% anual desde la fecha de interposición de la demanda -13/10/2021-, hasta la fecha de la presente sentencia, y a partir de entonces y hasta el momento del pago efectivo deberán calcularse intereses de conformidad con la tasa nominal anual (T.N.A.) establecida por el Banco Patagonia, agente financiero de la provincia, para préstamos personales Personas Humanas Mercado Abierto (Clientela General / Joven) conforme doctrina legal sentada por el STJRN en los autos "MACHIN, JUAN AMERICO C/ HORIZONTE ART S.A. S/ ACCIDENTE DE TRABAJO (L) - INAPLICABILIDAD DE LEY", EXPTE. N° BA-05669-L-0000, modificada por Acordada N° 23/2025 -de fecha 30/09/2025- dictada por el Superior Tribunal de Justicia y/o la que en el futuro la reemplace.

Daño punitivo: Bajo este rubro la actora reclama la suma de \$3.453.192,24, ello con fundamento en que las demandadas han incurrido en un enriquecimiento sin causa ya que la dicente debió pagar gastos de entrega que no eran los pactados, cuotas elevadas que no fueron las ofrecidas; asimismo, no le han brindado información correcta; que se burlaron de su necesidad y la trataron con total indiferencia.

Que todas las actitudes que ha descripto de las demandadas configuran dolo, desprecio, indiferencia, incumplimientos de los deberes que pesan sobre ellas, por lo que merecen ser sancionadas a fin de no continuar con estas actitudes afectando los derechos de los consumidores.

A fin de analizar la procedencia de este rubro, en primer lugar debo tener presente lo dispuesto en el Art. 52 bis de la LDC, el que en su parte pertinente se transcribe y dice: *"Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de*

regreso que les correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta ley".

Del análisis de dicho artículo surge que el instituto del daño punitivo está destinado a poner fin a las conductas abusivas que generan las empresas a sus clientes o usuarios que se ven afectados por las conductas desaprensivas. Por ello se faculta a los Tribunales a fijar sumas de dinero a pagar a las víctimas de esos ilícitos, que se suman a las indemnizaciones por daños reales, estando destinado el daño punitivo a penar graves inconductas del demandado, con la finalidad de prevenir hechos similares en el futuro. Esta multa civil, cuenta con una finalidad eminentemente preventiva y represiva, a fin de evitar en el futuro que ni el autor del daño, ni el resto de la sociedad cometa este tipo de hechos graves.

Ahora bien, a fin de probar tal aserto la actora acompañó las Cartas Documento enviadas a las demandadas por la que reclamaba, entre otras cosas, la entrega del vehículo en las condiciones pactadas, la devolución del dinero abonado de más en tanto el monto de las cuotas cobradas no era el ofrecido, la indemnización de los daños patrimoniales y extrapatrimoniales causados; como así también por las que las citaba a mediación y el consecuente Formulario N° 5 de Agotamiento de dicha Instancia donde se deja constancia que la etapa pre judicial cerró sin acuerdo encontrándose las accionadas debidamente notificadas.

Así las cosas, tengo presente que las demandadas han actuado con grave indiferencia hacia la actora, primeramente por ofrecerle condiciones de contratación que no cumplieron, luego por introducir exigencias que no estaban pactadas como los pagos por gastos de entrega y por último porque frente a sus reclamos por diversos medios no le dispensaron un trato digno y no le brindaron respuestas frente a sus reclamos, todo lo que la llevó a interponer la presente demanda a fin de proteger sus derechos.

Nótese, entonces, que la accionante tuvo que atravesar todo el derrotero para el reconocimiento de su derecho, habiendo transitado por las diferentes etapas, y la actitud de las demandadas no han demostrado en forma objetiva intentos conciliatorios o tendientes a dar definitiva solución al conflicto.

Desde esta última perspectiva, tengo que se ha configurado en autos un destrato injustificado para con el actor en lo que se vislumbra como una conducta más o menos generalizada que procura el desgaste para desalentar los reclamos frente al

incumplimiento por parte de las demandadas de las obligaciones que emergen del vínculo contractual y de trato digno, por lo que he de receptar el presente rubro.

Todo ello configura una conducta disvaliosa y desaprensiva y en detrimento del consumidor, lo que me lleva a concluir que la conducta asumida por las demandadas encuadra como "conducta objetivamente descalificable desde el punto de vista social", disvaliosa por la indiferencia hacia la persona próxima, desidia o abuso de una posición de privilegio conforme los términos y parámetros utilizados por el STJ en los precedentes citados.

Ahora bien, para cuantificar el rubro, no me sujetaré a fórmulas aritméticas, tomando como parámetros en orden a lo desarrollado, los antecedentes descriptos, la gravedad del incumplimiento, su reiteración, la actitud de las requeridas con posterioridad al hecho, el perjuicio resultante, la posición en el mercado de las demandadas, demás particularidades de la causa y el precedente reciente del STJ.

Por lo que considero pertinente -teniendo especial consideración la Doctrina Obligatoria emergente del STJ en autos "BARTORELLI" (Expte. N° VI-31306-C-0000), de fecha 17/10/23-, establecer la procedencia del rubro Daño Punitivo en la suma de \$ **2.000.000** con más los intereses que se devengarán desde que la presente sentencia adquiera firmeza (de conformidad con lo resuelto en autos "TOSCAN", EXPTE. N° CH-56208-C-0000, y hasta su efectivo pago, de conformidad con la tasa nominal anual (T.N.A.) establecida por el Banco Patagonia, agente financiero de la provincia, para préstamos personales Personas Humanas Mercado Abierto (Clientela General / Joven) conforme doctrina legal sentada por el STJRN en los autos "MACHIN, JUAN AMERICO C/ HORIZONTE ART S.A. S/ ACCIDENTE DE TRABAJO (L) - INAPLICABILIDAD DE LEY", EXPTE. N° BA-05669-L-0000, modificada por Acordada N° 23/2025 -de fecha 30/09/2025- dictada por el Superior Tribunal de Justicia .

V.- Las costas del proceso, atento el resultado del mismo, el principio objetivo de la derrota sentado en el art. 62 -ap. 1°- del CPCC, corresponde imponerlas en su totalidad a las demandadas.

Para la regulación de los honorarios profesionales se deberá tener en cuenta la labor cumplida, medida por su eficacia, calidad y extensión, y conjugarlo con el monto de condena (Arts. 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 20, 38, 40 y ccdtes. de la ley de aranceles 2.212,

redacción actual).

Por lo expuesto entonces; normativa legal citada, doctrina y jurisprudencia invocada;

RESUELVO: I.- Hacer lugar a la demanda instaurada por la Sra. Ana Laura Cabrera contra Ruta 3 Automotores S.A., Renault Argentina S.A. y Plan Rombo S.A. de ahorro para fines determinados, condenando a estas últimas en forma solidaria a que en el término de 10 días contados a partir de la notificación de la presente abonen a la primera la suma total de \$ **4.135.249,03**, con más los intereses determinados en los considerando, bajo apercibimiento de ejecución.

II.- Diferir para la etapa de ejecución de sentencia el rubro Cumplimiento Contractual - Reintegro de cuotas, de conformidad con los lineamientos expuestos en los considerando.

Sin perjuicio de ello, se ordena a las demandadas a que en el término de 10 días contados a partir de la notificación de la presente procedan a proveer en soporte papel a la actora información clara, detallada y precisa de cada uno de los talones de cuota facturados desde la primer cuota abonada por la Sra. Cabrera hasta la última, ya que conforme informó Plan Rombo S.A. el plan se encuentra terminado desde el mes de julio del año 2022, ello a fin de poder calcular el monto que corresponde reintegrar a la actora por este rubro en atención a lo abonado en exceso, es decir, la diferencia entre lo ofrecido y lo realmente cobrado.

III.- Imponer las costas del proceso en su totalidad a las demandadas, en virtud del principio objetivo de la derrota sentado en el art. 62 -ap. 1º- del CPCC.

IV.- Regular los honorarios de los Dres. Pablo Squadroni y Denise Mariana Guiretti en carácter de letrados patrocinantes de la parte actora, en la suma equivalente a 12 Jus, en conjunto; los de los Dres. Walter Orlando Zavala en carácter de letrado apoderado de Ruta 3 Automotores S.A. y Emilio Alberto Re en carácter de letrado patrocinante, en la suma equivalente a 10 Jus en conjunto, a la que debe adicionarse el 40% por apoderamiento; y los de los Dres. Pablo Ignacio Barón y Eduardo José Dolan Martínez, en carácter de letrados apoderados de Plan Rombo S.A. de ahorro para fines

determinados y de Renault Argentina S.A., en la suma equivalente a 10 Jus a la que debe adicionarse el 40% por apoderamiento, en conjunto. (Arts. 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 20, 38 y 40 de la ley de aranceles 2.212). MB: \$ **4.135.249,03**. Cúmplase con la ley 869.

V.- Regular los honorarios del Perito Aldo Fabián Capitán en la suma equivalente a 5 Jus (Arts. 5, 18, 19 de la Ley 5069). MB:\$ **4.135.249,03**.

VI.- Notificar de conformidad a lo dispuesto por el Art. 120 del CPCC.

mvm

Dra. Natalia Costanzo

Jueza