

CAUSA N° CH-51687-C-0000

Choele Choel, 05 de noviembre de 2024.

AUTOS Y VISTOS: Para resolver en estos autos caratulados: "**SCHAMINE JUAN PEDRO C/ CALAMARI S.A. Y OTRA S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (SUMARÍSIMO)**", EXPTE. N° CH-51687-C-0000, de los que,

RESULTA: Que a fs. 01/53 adjuntan documental y se presentan los Doctores Carla Mariel Alfonsina Espósito y Luis Minieri, en carácter de Letrados Apoderados del Señor Juan Pedro Schamine, iniciando demanda sumarísima en los términos del Art. 53 de la Ley de Defensa del Consumidor contra las empresas Calamari S.A. y Plan Rombo S.A. de Ahorro para fines determinados, por incumplimiento de contrato e indemnización de daños y perjuicios.

En tal sentido, solicitan se condene a las demandadas a reparar los daños ocasionados en razón de su incumplimiento contractual debiendo pagar una indemnización que asciende a la suma de \$ 806.919,82 y/o lo que en más o menos surja conforme a la prueba que resulte de autos, más los intereses calculados hasta el efectivo pago, con costas a su cargo.

Manifiestan que su mandante el día 13/07/2016 recibe en su domicilio particular a la Señora Débora Rivoira, representante de la concesionaria Calamari S.A. de Santa Rosa y Plan Rombo S.A. de ahorro para fines determinados, ofreciendo un plan para la compra de un vehículo Renault Sandero, quien le explica que para la admisión al círculo debía abonar la suma de \$ 4.300; por lo que abona la suma referida, parte con tarjeta y parte en efectivo, recibiendo el recibo correspondiente.

Siguen diciendo que la empresa le enviaba todos los meses los talones de pago a su domicilio y él abonaba sin problemas en el Rapipago y que luego de la cuota N° 17, en diciembre de 2017, dejaron de enviárselos, por lo que, al reclamar telefónicamente, le manifiestan que le darían un número de cuenta en la que debería depositar. Refieren que depositó dos meses en la cuenta, siendo la última en febrero de 2018 y se comunicó

con la empresa Calamari S.A. a fin de reclamar los talones de pago, pero le respondieron que por problemas en los contratos deje de depositar hasta nuevo aviso.

Destacan que el Señor Juan Pedro Schamine nunca recibió mails, llamadas, misivas, ni ningún tipo de información por parte de la concesionaria oficial Calamari S.A. y Plan Rombo S.A. de Ahorro para fines determinados, respecto a qué sucedió con el plan o con el dinero que había pagado para la compra del vehículo, como así tampoco ninguna propuesta para solucionar el conflicto de forma extrajudicial; y que solo fue citado, en marzo de 2017, en la escribanía de la Señora Silvia Liliana Pais Fernández en la que se labró un Acta donde lo notificaron de la renuncia de una de las personas del círculo pero que no recibió ninguna explicación respecto a qué sucedió con su ahorro.

Siguen diciendo que a principios del año 2018 el actor realizó el reclamo en la Oficina de Defensa del Consumidor, donde le manifestaron que lo citarían a una audiencia pero que nunca se concretó; y que por ello, en junio de 2019, envió cartas documento que no fueron respondidas y luego citó a las demandadas a mediación sin que se presentaran.

Sostienen que se trata de un caso de infracción a la Ley de Defensa del Consumidor.

Reclaman la restitución de las sumas abonadas, daño moral y daño punitivo.

Fundan en derecho, ofrecen prueba y peticionan.

A fs. 54 se tiene por presentada, parte, en el carácter invocado, 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 el traslado de la demanda.

Asimismo, se da intervención al Ministerio Público Fiscal a los efectos previstos en el segundo párrafo del art. 52 de la Ley 24.440.

A fs. 55 el Fiscal contesta la vista conferida, manifestando no tener observaciones que formular respecto a la prosecución de este trámite.

A fs. 57 se tiene por contestada la vista del Fiscal.

A fs. 58/78 adjuntan documental y se presentan los Doctores Hernán Ariel Zuain, Santiago Parrou y Ezequiel Hernán Zuain, en carácter de Letrados Apoderados de Plan Rombo S.A. de Ahorro para fines determinados, contestando el traslado de demanda, cuyo rechazo solicitan con costas.

Seguidamente y de conformidad con lo dispuesto por el Art. 356 inc. 1° 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.

Niegan la autenticidad de toda la documentación acompañada con la demanda, excepto la que expresamente reconozcan en ese escrito.

Niegan que el Señor Juan Pedro Schamine haya recibido en su domicilio particular a la Señora Débora Rivoira; que la Señora Débora Rivoira representaba a la concesionaria Calamari S.A. de Santa Rosa; que la Señora Débora Rivoira representara a Plan Rombo S.A. de ahorro para fines determinados; que la Señora Débora Rivoira le haya indicado que para la admisión al cirulo debería abonar la suma de \$4300; que el actor haya abonado la suma de \$4300; que se haya comunicado con Calamari S.A. para reclamar los talones de pago; que le hayan informado una cuenta para que deposite las cuotas; que haya depositado dos meses en la cuenta; que la ultima haya sido en febrero de 2018; que le hayan informado que había problemas con los contratos y deje de depositar hasta nuevos aviso; que debía recibir mail, llamadas, misivas o información alguna por parte de su mandante; que haya sido citado en escribanía de la Señora Silvia Liliana Pais Fernández; que haya realizado el reclamo en la Oficina de Defensa del Consumidor, donde le manifestaron que lo citarían a una audiencia pero que nunca se concretó; que haya remitido en junio de 2019 cartas documento; entre otras negativas.

Reconocen que el Señor Juan Pedro Schamine en agosto de 2016 se suscribió a un plan de ahorro administrado por su mandante Plan Rombo S.A. de ahorro para fines determinados, a través de la concesionaria Calamari S.A.; y se integró al grupo identificado como G6XW, razón por la que su contrato quedó identificado como G6XW055-L teniendo como número de cliente el N° 2060304055.

Refieren que en el mes de noviembre de 2017 el actor resultó ganador de la adjudicación por lo que debía acercarse a la concesionaria a firmar la carta de aceptación de la adjudicación - pedido de la unidad, para continuar con el trámite y entrega del vehículo que solicito. Pero, dicen que en lugar de ello, en diciembre de 2017

ingresa al Plan Rombo la solicitud de cesión N° 6904532 realizada por el Señor Juan Pedro Schamine respecto de su plan de ahorro a la Señora Anahí Valeria Diaz Naike, y por ello a partir de enero de 2018 los talones correspondientes a su contrato comenzaron a ser enviados al nuevo titular del plan y no a él.

Dicen que por medio de la cesión, el Señor Schamine transfería a la Señora Anahí Valeria Diaz Naike la totalidad de sus derechos, acciones y obligaciones que poseía en relación al plan de ahorro G6XW055-L, por un importe acordado entre el cedente y cesionario, no siendo parte la demandada Plan Rombo S.A., quien solo tomó nota de la cesión colocando a la Señora Díaz como suscriptora del contrato mencionado y al aceptar la adjudicación Plan Rombo S.A. le entregó el rodado.

Siguen diciendo que nunca recibieron las cartas documento mencionadas por el actor en el escrito de demanda y que solo fueron notificados de una mediación a la que no pudieron acudir por lo que han intentado, sin éxito, comunicarse al teléfono informado en la misiva a fin de que se indique el motivo del reclamo ya que no surgía a la fecha ningún contrato a nombre del Señor Juan Pedro Schamine.

Manifiestan la improcedencia de los Rubros reclamados y su liquidación, fundan en derecho, ofrecen prueba y peticionan.

A fs. 81/91 la demandada acompaña documental que omitió adjuntar en la contestación de demanda.

A fs. 92 se agrega la documental adjunta.

En fecha 24/09/2021 se tiene presente la constancia de diligenciamiento de Cédula Ley N° 22.172 dirigida a Calamari S.A.

En fecha 15/12/2021 por presentado Plan Rombo S.A. de Ahorro para fines determinados, parte, en el carácter invocado y con domicilio procesal constituido.

Por contestado traslado.

Por ofrecida prueba.

De la documental se dispone conferir traslado.

En fecha 01/03/2022 la actora contesta el traslado de la documental.

Desconoce la veracidad de la documentación acompañada, operación de Cesión,

manifestando que resulta nula de nulidad absoluta, en virtud de no haber cumplido los codemandados con el deber de informar adecuadamente al actor con respecto a la operación que celebraba (art. 4° Ley 24.240).

Refiere que su mandante Señor Juan Pedro Schamine fue citado a una Escribanía donde se le explicó que debía firmar unos formularios por la renuncia de una de las personas del grupo, tal como fue relatado en el escrito de demanda.

Sigue diciendo que Schamine no conoce a la Señora Anahí Valeria Diaz Naike mencionada en la Cesión, ni se le explicó en ningún momento que cedía su plan, ni tampoco recibió a cambio nada por esa operación, de la que no tuvo ninguna información.

Manifiesta que esta cesión de la que se notifica ahora al Señor Schamine es un fraude, un engaño revestido de formalidades mediante al cual se documentó una operación de la que el actor no tenía conocimiento; y que debe declararse la nulidad de ese contrato con el que los codemandados instrumentan una práctica contractual fraudulenta con formas que tienen por fin perjudicar a la parte más débil y desprotegida de la relación contractual.

En fecha 22/03/2022 se tiene por contestado el traslado.

En fecha 14/11/2022 se fija Audiencia Preliminar en los términos del Art. 361 del CPCC.

En fecha 14/12/2022 obra Acta de Audiencia Preliminar.

Asimismo solicita se haga efectivo el apercibimiento del Art. 362 del CPCC ante la incomparecencia injustificada de las demandadas y se tengan por reconocidos los hechos expuestos en la demanda.

En fecha 16/12/2022 se provee la prueba ofrecida por la actora y por la demandada Plan Rombo S.A.

En fecha 01/03/2023 se agrega informe de Cimarc.

En fecha 07/03/2023 la actora adjunta respuesta a oficio del Correo Oficial.

En fecha 24/05/2023 se fija Audiencia de Prueba en los términos del Art. 368 del CPCC.

En fecha 09/06/2023 se celebra Audiencia de Vista de Causa de conformidad con lo dispuesto por el Art. 368 del CPCC en la que se reciben las testimoniales ofrecidas por la parte actora respecto de Lilian Beatriz Rivas y de Martín Fierro.

En fecha 09/08/2023 se certifica la prueba producida por secretaría, se declara clausurado el período probatorio.

Se ponen los autos a disposición de los letrados conforme 486 inc. 5° del CPCC.

En fecha 22/03/2024 pasan los presentes a despacho 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 por las partes, que versa sobre una relación de consumo en los términos de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor (en adelante LDC); conforme surge del relato de los hechos efectuado por las partes y a los que hiciera mención precedentemente al desarrollar las resultas de este decisorio.

Ello es así, ya que conforme surge de los escritos postulatorios de las partes, el accionante suscribió un Plan de Ahorro con la concesionaria Calamari S.A, administrado por Plan Rombo S.A. de ahorro con fines determinados, cuyo objeto era la adquisición de un vehículo 0km.

En tal sentido, y del análisis del instrumento contractual que vincula a las partes y que tengo a la vista, esto es la Solicitud de Suscripción al Plan de Ahorro N° 2397995 advierto, por un lado, que la actora buscaba adquirir un vehículo para su consumo personal y/o familiar, encontrándose comprendida dentro del Art. 1 de la Ley 24.240, y por otro, que las empresas demandadas, la concesionaria Calamari S.A y la administradora Plan Rombo S.A. de ahorro para fines determinados, cumplían 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.

A modo ilustrativo, cito el Art. 1 LDC, que 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"*.

En otras palabras, el comprador es consumidor 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, siendo su utilización con carácter de destino final, mientras que las empresas demandadas, una como agencia concesionaria y la otra como administrador del plan de ahorro, 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"* (Wajtraub, Javier H, "Régimen Jurídico del Consumidor Comentado" - cita n° 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 pertinente realizar una breve reseña de las posturas esgrimidas por las partes.

Así, se tiene que el actor Señor Juan Pedro Schamine considera que la parte demandada - agencia concesionaria Calamari S.A. y la administradora del plan de ahorro Plan Rombo S.A. - han incurrido en incumplimiento contractual, por lo que solicita lo indemnicen por los daños causados con la suma de \$806.919,82 y/o lo que en más o menos surja conforme a la prueba que resulte de autos, más los intereses calculados hasta el efectivo pago, con costas a su cargo.

Manifiesta que el día 13/07/2016 recibe en su domicilio particular a la Señora Débora Rivoira representante de la concesionaria Calamari S.A. de Santa Rosa y Plan Rombo S.A. de ahorro para fines determinados, ofreciendo un plan para la compra de un vehículo Renault Sandero y explicándole que para la admisión al círculo debía abonar la suma de \$4300, suma que abona, parte con tarjeta y parte en efectivo, recibiendo el recibo correspondiente.

Dice que la empresa le enviaba todos los meses los talones de pago a su domicilio y él abonaba en el Rapipago y que luego de la cuota N° 17 en diciembre de 2017 dejaron de enviarle los mismos, por lo que el actor se comunica telefónicamente con la empresa a fin de reclamarlos y le manifiestan que le darán una cuenta a la que deberá depositar. Que entonces, depositó dos meses en la cuenta, siendo la última en febrero de 2018 y se comunicó con la empresa nuevamente por su reclamo, pero le respondieron que por problemas en los contratos deje de depositar hasta nuevo aviso.

Sigue diciendo que nunca recibió mails, llamadas, misivas, ni ningún tipo de información por parte de las demandadas respecto a qué sucedió con el plan o con el dinero que había pagado para la compra del vehículo, como así tampoco ninguna propuesta para solucionar el conflicto de forma extrajudicial. Solo fue citado, en marzo de 2017, en una escribanía en la que se labró un Acta en la que lo notificaron de una renuncia de una de las personas del círculo pero no recibió ninguna explicación respecto

a qué sucedió con su ahorro.

Y por último, manifiesta que realizó el reclamo en la Oficina de Defensa del Consumidor, pero nunca lo llamaron a audiencia, envió cartas documento que no fueron respondidas y luego citó a las demandadas a mediación sin que se presentaran.

A su turno, la demandada Plan Rombo S.A. de ahorro para fines determinados reconoce que el Señor Juan Pedro Schamine en agosto de 2016 suscribió a un plan de ahorro a través de la concesionaria Calamari S.A. y que resultó ganador de la adjudicación, pero sostiene que en lugar de firmar la carta de aceptación de la adjudicación - pedido de la unidad, para continuar con el trámite y entrega del vehículo - realizó la solicitud de cesión N° 6904532 respecto de su plan de ahorro, en la que le transfería a la Señora Anahí Valeria Díaz Naike la totalidad de sus derechos, acciones y obligaciones que poseía en relación a su plan de ahorro.

Indica que tomó nota de la cesión colocando a la Señora Díaz como suscriptora del contrato mencionado y al aceptar la adjudicación Plan Rombo S.A. le entregó el rodado.

Manifiesta que nunca recibió las cartas documento mencionadas por el actor en el escrito de demanda y que solo fue notificada de una mediación a la que no puso asistir por lo que se ha intentado, sin éxito, comunicarse al teléfono informado en la carta a fin de que se indique el motivo del reclamo ya que no surgía a la fecha ningún contrato a nombre del Señor Juan Pedro Schamine.

Por último, tengo que conforme surge de las actuaciones, la demandada Calamari S.A. no se presentó a contestar demanda, estando debidamente notificada conforme surge de la cédula de notificación agregada en fecha 24/09/2021.

A su respecto entonces, considero que corresponde hacer efectiva la consecuencia impuesta por el Art. 355 del CPPC, en cuanto establece que: *"La falta de contestación de la demanda o reconvenición, en su caso, constituirá presunción de verdad de los hechos pertinentes y lícitos afirmados por la contraria."*

III.- Expuestas las posturas de las partes, y conforme ha quedado trabada la *litis*, corresponde ingrese al tratamiento de la prueba producida a fin de evaluar si se configura en autos el incumplimiento contractual denunciado por la actora y sobre el cual cimienta su reclamo.

Preliminarmente, del análisis de los escritos postulatorios, advierto que ambas partes son contestes en afirmar encontrarse vinculadas por una relación contractual, en virtud de la cual, la actora se obligó a pagar el precio íntegro de un plan de ahorro a fin de adquirir un vehículo Renault Sandero y como contraprestación la demandada, se obligó a la entrega del mismo.

Ello, encuentra sustento en el Plan de Ahorro suscripto, en la concesionaria Calamari S.A., por el actor y administrado por Plan Rombo S.A. de ahorro para fines determinados, que fue acompañado como prueba documental en el escrito de demanda (a fs. 2/8).

De una lectura pormenorizada del instrumento contractual, se vislumbra que se trata de un contrato 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.

Por lo que, en estos tipos de negocios se puede observar una restricción al principio de libertad de contratación, en perjuicio de quien contrata con una empresa creadora del texto contractual, lo cual, pone en evidencia que las partes ostentan distinto poder de negociación, que significa que el contratante adherente carece del poder de negociación consistente en contar con la posibilidad de discutir o en intentar influir en la redacción del contrato.

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 del art. 4 y 37 de la LDC.

Ahora bien, al contestar la demanda Plan Rombo S.A. de ahorro para fines determinados, adjunta como prueba documental (a fs. 83/86) la Solicitud Única de Cesión N° 06904532, la cual tengo a la vista, en la que figura como cedente el Señor Juan Pedro Schamine y como cesionaria al Señora Anahí Valeria Díaz Naike, y la certificación de firmas de dicho documento realizada por la Escribana Silvia Liliana Pais Fernández de la localidad de Río Colorado.

La firma del documento referido en la escribanía es un hecho material reconocido tanto por Schamine como por Plan Rombo S.A.; sin embargo, existe controversia entre las partes respecto a su contenido.

En la demanda el Señor Juan Pedro Schamine manifiesta que fue citado a fin de notificarlo de la renuncia de una de las personas del círculo pero que no recibió ninguna explicación respecto a qué sucedió con su ahorro. Mientras que la demandada, manifiesta que el actor suscribió la solicitud de cesión N° 6904532 respecto de su plan de ahorro G6XW055-L en favor de la Señora Anahí Valeria Diaz Naike, a través de la cual - por un importe acordado entre ellos - cedía la totalidad de sus derechos, acciones y obligaciones que poseía en relación al plan de ahorro y es por ello que a partir del mes de enero de 2018 los talones correspondientes a ese contrato comenzaron a enviarse al nuevo titular del plan y no a él.

Al contestar el traslado de la documental, Schamine manifiesta que el documento de la cesión es nulo de nulidad absoluta, en virtud de no haber cumplido los codemandados con el deber de informarlo adecuadamente con respecto a la operación que celebraba (art. 4° Ley 24.240). Además, dice que no conoce a la Señora Anahí Valeria Diaz Naike mencionada en la Cesión, y que no se le explicó en ningún momento que cedía su plan, ni tampoco recibió a cambio nada por esa operación, de la que no tuvo ninguna información.

Afirmando que esa operación es un fraude, un engaño revestido de formalidades mediante al cual se documentó una operación de la que no tenía conocimiento.

En el mismo sentido, tengo la declaración testimonial de la Señora Lilian Beatriz Rivas, pareja del actor, quien manifiesta que un día apareció una señora en el domicilio de Schamine ofreciendo un plan de pago para comprar un auto, que él aceptó y pagó la primer cuota en una parte en efectivo y otro parte con la tarjeta. Sigue diciendo que Schamine pagaba todas las cuotas en el Rapipago de la localidad, luego de recibir unos tickets que tenía que presentar para poder pagar; un día no mandaron mas esos tickets y el actor llamó por teléfono reclamándolos, pero le dijeron que debería seguir pagando en un numero de cuenta del Banco Nación que le pasarían; y que cada vez que llamaba lo atendían diferentes personas y nadie le daba una respuesta.

Refiere que un día lo llamaron para que se presente en una escribanía de la localidad a firmar la adjudicación de su auto, eso le generó mucha ilusión, firmó y se retiro del lugar sin una copia en su poder. Sigue diciendo que se entero por su abogado que había firmado una cesión, él no lo sabia, nadie le explicó.

Asimismo, tengo la declaración del testigo Martín Fierro, quien manifiesta que lo ayudó a Schamine a redactar una nota dirigida a la empresa reclamando que le informen que había pasado con su plan y con las cuotas que había pagado; la nota no fue respondida, como tampoco las cartas documento enviadas. Asimismo, refiere que Schamine hizo el reclamo en una oficina, no recuerda cual.

Por último manifiesta que Schamine fue citado a una escribanía del pueblo a firmar la adjudicación de un auto que una chica no quería tener mas; firmó, no sabia que era, y nunca mas tuvo novedades.

A fin de analizar éste tópico, he de tener muy especialmente 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).

En ese sentido se dijo: "...Es que el fundamento del deber de informar es la buena fe, por cuanto su objetivo es comunicar debidamente determinada información que la otra parte desconoce, y aún, en algunos casos, hasta asesorando, aconsejando o advirtiendo. De tal forma, su cumplimiento se constituye en un presupuesto necesario para la debida formación del consentimiento que llevó a las partes a contratar de determinada manera.." (Conf. C.A.V, en autos caratulados Baldissin Fernanda E. c/ Plan Fiat - ROT Automotores s/ apelación - 04/06/2.014).

El deber de información a cargo de las empresas a consumidores previsto en el Art 4 LDC constituye una obligación de resultado. El mismo no se satisface ni se cumple mediante las cláusulas insertas en el contrato de adhesión, sino que opera durante todo el vínculo contractual. El mismo prohíbe imponer cargas a consumidores, que son la parte débil de la relación, de buscar la información.

De ello se desprende que no basta el conocimiento que el consumidor tenga para la validez del contrato, sino que son las demandadas quienes tienen el deber de informar al consumidor 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 durante la ejecución del contrato.

A partir de todo lo expuesto es que se considera que las demandadas no dieron publicidad ni información fehaciente ni durante la ejecución del contrato, ni en instancia prejudicial.

La falta del deber de información está estrechamente vinculado con dispensar un trato digno al consumidor, lo que queda claro en autos toda vez que las demandadas han omitido brindar información clara y veraz y no han obrado de buena fe en el marco de la

relación de consumo, ponderando para ello que las empresas -por su profesionalidad- debían ajustar su conducta a un standard de responsabilidad agravada, que debe ser interpretada en clave de consumidor, ante la vulnerabilidad de la parte más débil de la relación contractual.

Se debe destacar, que en los procesos que se rigen por la normativa consumeril, rige el principio de las “cargas probatorias dinámicas”, que implica que debe probar la parte que se encuentra en mejores condiciones de hacerlo, es decir el proveedor (conf. STJ SE.145/19 “COLIÑIR”), y en el caso de autos, recayendo sobre la demandada este especial deber de colaboración en el esclarecimiento de los hechos litigioso (art. 53 LDC).

Asimismo, cabe recordar que la regla *‘in dubio pro consumidor’* se extiende también fundamentalmente al ámbito de los hechos y la prueba. Esa ha sido la práctica judicial más extendida de la que participa nuestra Cámara Local, contando con apoyo doctrinario muy calificado, que luego se plasma en la Ley de Defensa del Consumidor con la modificaciones introducidas por la ley 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 tales razones, y analizadas las constancias de autos a luz de la regla de interpretación *"in dubio pro consumidor"* prevista en el Art. 3 de LDC -que implica que en caso de duda debe hacerse una interpretación de los principios en favor al consumidor- considero que las empresas demandadas no han cumplido con el deber de información que recaía sobre ellas tanto en las tratativas previas como en la etapa de ejecución contractual, para que la actora pueda comprender los alcances de las cláusulas predispuestas del contrato y qué operación realizaba, ya que se produce una defraudación a su confianza porque no es él quien tiene los elementos para poder comprender claramente los alcances de la relación contractual, ni debe pesar sobre él esa carga. Justamente, por el contrario, quien tiene la obligación de brindar una información clara y precisa es la demandada.

Conforme todo lo expuesto, tengo por acreditado el incumplimiento del deber de información y trato digo que deben brindar las empresas demandadas; quienes no

acreditaron en autos haber puesto en conocimiento al actor del documento que firmó, que consecuencias traía aparejadas, en caso de haberle explicado no acreditaron si el actor comprendió el tenor del documento que firmó esto es la cesión de su plan de ahorro.

Por otro lado, de la prueba producida en autos, tengo como documental acompañada por el actor, los comprobantes de pago y tickets de transferencias bancarias (a fs. 09/25) con los que acredita el pago de las cuotas del plan de ahorro correspondiente a los períodos de julio a diciembre del año 2016, el año 2017 completo, y los meses de enero y febrero del año 2018.

Con el informe remitido por Cimarc el 01/03/2023, tengo que en fecha 29/07/19 ingresó en la Delegación el Formulario N° 1 con el cual se formó el Legajo de mediación N° 000178-CRC-19 caratulado "Schamine Juan Pedro y Renault Argentina S.A. - Calamari S.A. S/ mediación". Se fijó audiencia de mediación para el día 15-08-2019 y se confeccionó el Formulario N° 3. Ante la incomparecencia de ambas requeridas se procedió a cerrar la Instancia de mediación con el Formulario N° 5 el cual es copia del original que se encuentra archivado en esta Delegación.

Asimismo, el Señor Juan Pedro Schamine acreditó el reclamo realizado a las demandadas requiriendo información respecto al estado de su plan de ahorro, con las cartas documento adjuntas (a fs. 26/29) de las que transcribo la parte pertinente: "*Intimo a Ud. a que en el plazo de cinco (5) días me brinden información veraz, adecuada y completa con respecto al estado del contrato de ahorro para fines determinados que suscribiera en Río Colorado (RN) a la representante Débora Rivoira quien me otorgó recibo por la entrega en concepto de cuota 1 del plan correspondiente a la Renault Sandero. Suscribí el formulario de Plan Rombo S.A. para retiro de la unidad en Concesionaria Calamari S.A. (Formulario N° 2397995). Pague mes a mes las cuotas conforme comprobantes en mi poder y al momento del pago de la cuota N° 17 dejaron de enviarme los talones de pago. Frente a mi reclamo me manifestaron que depositara en la cuenta del Banco Nación N° 8009-20603040 acuerdo 55. Al reclamar telefónicamente por el envío de los comprobantes a Calamari S.A. me informa la representante que deje de depositar hasta nuevo aviso, sin tener mas información hasta el día de la fecha De no brindarme información adecuada en el plazo intimado*

reclamaré judicialmente la restitución de las sumas depositadas, mas intereses, gastos, una indemnización por el daño moral causado y los daños punitivos correspondientes Les hago saber por último que habiéndome generado un daño, la responsabilidad se extiende a toda la cadena de producción, comercialización y distribución de bienes frente al consumidor conf. Art. 40 LDC....".

El contenido de las presentes misivas, se acredita a través del diligenciamiento, por parte de la actora, de la prueba de informes, a través de la cual y previo envío de oficio al correo, este responde en fecha 07/03/2023, que las cartas de documento de fecha 27/06/2019, referidas *supra*, son auténticas.

En el mismo sentido, a fs. 31/37 obran las cartas documento enviadas por Juan Pedro Schamine a las demandadas a fin de citarlas a mediación, y los formularios correspondientes de la mediación mediante la que se agotó la instancia administrativa sin acuerdo por ausencia de los requeridos.

Por último, debo mencionar que de las declaraciones testimoniales de los Señores Rivas y Fierro, a las que ya me referí precedentemente, surge que Schamine se encontraba reclamando por el estado de su plan de ahorro y el pago de las cuotas, de lo que nunca obtuvo respuestas.

Respecto de la demandada Plan Rombo S.A., tengo que ha sido prácticamente escasa la prueba por ella producida en autos, al punto de tener por desistida la prueba pericial contable.

Dicho en otros términos, sólo acompañó como prueba documental a fs. 81/90, la solicitud de suscripción de Schamine, la solicitud de cesión de Schamine a Diaz Naike certificada por escribano público, la carta de aceptación de la adjudicación del vehículo de Diaz Naike y constancia de recepción del vehículo por parte de Diaz Naike, pero no acreditó haberle brindado al actor un asesoramiento correcto en cuanto a la operación que estaba realizando y el documento que estaba firmando, ya que por el contrario no le daban respuestas cada vez que llamaba y tampoco respondían las cartas documento enviadas, ni participaron de la mediación a la que fueron convocados, conforme esta acreditado con la documental acompañada en el escrito de demanda.

Así las cosas, debo tener presente al momento de aquí resolver la actitud

desplegada por la demandada Calamari S.A. en este trámite judicial, pues ello, cobra incidencia en cuanto al principio de cargas dinámicas probatorias que implica que debe probar la parte que se encuentra en mejores condiciones de hacerlo, en este caso las empresas demandadas. Sin hesitación alguna, ello da la pauta de que ha actuado con gran indiferencia a los derechos y reclamos del actor.

En definitiva, de la valoración integral de la prueba, considero que las demandadas incurrieron en incumplimiento de contrato, especialmente con los deberes a su cargo como el de información, trato digno (arts. 4, 5, 8 y 40 LDC), y de buena fe que debe imperar en toda relación contractual Art. 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 el actor Señor Juan Pedro Schamine, condenando a las empresas demandadas Calamari S.A. y Plan Rombo S.A. de ahorro para fines determinados, a responder por los daños y perjuicios (Art. 42 CN, 4,5,8, 1073,1074 y 1075, 1093,1097,1100, 1103 del CCC).

IV.- Determinada la responsabilidad que le cupó a la demandada corresponde que ingrese al tratamiento de los rubros reclamados, y eventualmente a su cuantificación.

Restitución de las sumas abonadas: Por este rubro la actora reclama la suma de \$ 56.919,82 con más intereses, en concepto de las cuotas del plan de ahorro que abonó. Sostiene que pagó 17 cuotas en forma regular en la empresa Rapipago y en el Banco Nación sucursal Río Colorado, que nunca renunció al contrato y que cuando dejaron de enviarle los talones de pago, se comunicó a la concesionaria, quién que en primer lugar le manifestó que deposite la cuota en una cuenta y tiempo más tarde que deje de pagar hasta nuevo aviso.

Dice que cuando reclamó el envío de los talones se le dijo que dejara de depositar hasta nuevo aviso y nunca se le brindó ningún tipo de información, ni de qué había ocurrido con el contrato, ni se le remitió ninguna nota, intimación o llamado para brindar información, intimar al pago y ni siquiera para notificar eventualmente la

resolución del contrato.

Sigue diciendo que aún, una vez enviadas las cartas documento N° 676224415 y 676224424 en fecha 27/06/2019 a las demandadas, éstas no le dieron importancia a la situación, ni le brindaron una respuesta, desconociendo el deber legal de brindarle un trato digno al consumidor.

Por último, refiere que en el contrato las demandadas se prevalieron de un interés punitivo para el caso de atraso en el pago de 3 cuotas, por lo que solicita se aplique esa misma tasa para este supuesto en el que las demandadas no le dieron una respuesta al accionante.

De la prueba documental producida en autos, a fin de acreditar este rubro tengo los pagos efectuados por Schamine, que acompañó los comprobantes de pago y tickets de transferencias bancarias de las cuotas del plan de ahorro correspondiente a los períodos de julio a diciembre del año 2016, año 2017 completo, y los meses de enero y febrero del año 2018.

Asimismo, tengo el reclamo que realizó a las demandadas mediante Cartas Documento - transcriptas en el punto anterior, a lo que me remito - requiriendo información respecto al estado de su plan de ahorro, sin obtener respuestas.

Tengo las Cartas Documento mediante las que el actor cita a las demandadas a mediación y los formularios de agotamiento de la instancia administrativa sin acuerdo porque las demandadas no se presentaron.

Esto último queda corroborado con la prueba informativa producida, esto es, el informe de Cimarc que refiere que ante la incomparecencia de ambas requeridas se procedió a cerrar la Instancia de mediación con el Formulario N° 5.

Por su parte, el informe del Correo Oficial, refiere que las cartas de documento de fecha 27/06/2019 son auténticas.

Así las cosas, ha quedado acreditado en autos, que las demandadas han incumplido con los deberes contractuales asumidos, así como también los deberes de información y trato digno; lo que conlleva a su responsabilidad por incumplimiento y por los daños ocasionados derivados del mismo y del incumplimiento de los deberes de

conducta impuestos por la ley 24.240.

En consecuencia, las demandadas deberán restituir la suma de \$ 56.919,82 abonada por la actora en concepto de cuotas del plan de ahorro, los que devengaran intereses desde la fecha de pago de la primer cuota del plan -13/07/2016- y hasta el 18/08/16 de conformidad con la tasa establecida por el Banco de la Nación Argentina para préstamos personales libre destino (operaciones de 49 a 60 meses) conforme doctrina legal sentada por el STJRN en los autos "Jerez Fabian Armando C/ Municipalidad de San Antonio Oeste"; a partir de esa fecha y hasta el 31/07/18 deberán calcularse intereses de conformidad con la tasa establecida por el Banco de la Nación Argentina para préstamos personales libre destino en operaciones de hasta 36 cuotas mensuales conforme doctrina legal sentada por el STJRN en los autos "Guichaqueo Eduardo Ariel c/ Provincia de Río Negro" y a partir del 01/08/18 y hasta el 30/04/2023 deberán calcularse intereses 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, para préstamos personales Patagonia Simple conforme doctrina legal sentada por el STJRN en los autos "Machín C/ Horizonte ART S.A.".

Daño Moral: Bajo este concepto reclama la suma de \$150.000. Ello fundado en las angustias generadas por la burla sufrida a manos de las codemandadas que no le brindaban respuestas a fin de saber como proceder y como continuar con el contrato, ya que nunca pretendió renunciar, ni dejar de pagar; en el desinterés demostrado al momento de brindar una respuesta seria, no comunicándose con él, no respondiendo las cartas documento, lo que afecta su tranquilidad y estabilidad emocional ya que ha experimentado una sensación de menosprecio por su trabajo y por su persona.

Sostiene que al momento de abonar las cuotas se desempeñaba como empleada del municipio y el pago de las mismas le implicaba un 30% de su remuneración mensual. Siente que las demandadas se burlaron, utilizando el producto de su esfuerzo y trabajo con total impunidad, sin tener la consideración de brindarle una respuesta para

saber como proceder. Y que esa alteración disvaliosa del espíritu, por la preocupación que le generó la falta de respuestas, debe ser reparada.

Sigue diciendo que confió en la palabra que le dieron desde la empresa, esto es, que estaba firmando la renuncia de una persona perteneciente al grupo en el que él estaba. Por lo que su confianza ha sido traicionada, ha sido defraudado y engañado vilmente mediante una práctica fraudulenta. Ello, y el largo peregrinar en que se ha visto sometido en el reclamo de la devolución del dinero abonado en concepto de cuotas del plan de ahorro, le han provocado un malestar que exceden las simples molestias y que debe ser indemnizado en este rubro.

Sostiene que esa alteración disvaliosa del espíritu, esa preocupación por la falta de respuesta, incluso cuando remitió las cartas documento, debe tener una reparación.

Cita doctrina y jurisprudencia a fin de fundar su reclamo por este rubro.

Para acreditar la pertinencia del rubro se produjo prueba testimonial, así, la Señora Lilian Beatriz Rivas y el Señor Martín Fierro, refirieron al estado de malestar, enojo y frustración del Señor Juan Pedro Schamine.

La testigo Rivas en su declaración agrega que cada vez que el actor llamaba a las demandadas lo atendían diferentes personas y nadie le daba una respuesta.

Asimismo, el testigo Martín Fierro, manifiesta que lo ayudó a Schamine a redactar una nota dirigida a la empresa reclamando le informen que había pasado con su plan y con las cuotas que había pagado; que la nota no fue respondida, como tampoco las cartas documento enviadas; y que por ello hizo el reclamo en una oficina pero no recuerda cual es.

Por otro lado, tengo las Cartas Documento, ya referidas, mediante las que solicita información de su plan de ahorro, como el informe de Cimarc que deja en claro el desinterés de las demandadas en intentar resolver el conflicto en etapa pre judicial.

Ahora bien, en autos se ha acreditado el hecho de que la demandada no ha cumplido con su deber de información, lo que frustró las reales posibilidades de adquirir el actor un vehículo propio. Ello, no solo por la falta de respuestas, ya sea telefónicamente, mediante las cartas documento enviadas o la mediación convocada; sino, y peor aun, por enterarse con el correr de este proceso que firmó, sin saberlo, una

cesión de derechos de su plan de ahorro perdiendo todo derecho respecto del vehículo que estaba pagando.

Por lo que acreditada la falta de cumplimiento adecuado del deber de información y de trato digno por parte de la demandada, no resulta irrazonable presumir las consecuencias no patrimoniales padecidas por la actora, por configurar una derivación del incumplimiento contractual.

En resumen, a la luz de la situación que se ventila en este proceso, es dable advertir que se le ocasionó a la actora una lesión a su sentido personal de estima, un daño moral y espiritual, siendo las declaraciones testimoniales las pruebas mas contundentes aportadas en este tópico.

En tal sentido, se ha sostenido que no es exigible la prueba directa del daño, ni es necesario acreditar padecimientos, sufrimientos, llantos, etc., sino que cabe inferir su existencia a partir de indicios y presunciones puesto que, tratándose de una lesión a los sentimientos, surgirá su presencia de la valoración de la circunstancias fácticas que haga el juzgador (cfr. ZAVALA DE GONZÁLEZ, Matilde, Resarcimiento de daños. 5a. Cuánto por daño moral, Hammurabi, 2005, p.383; PIZARRO, Ramón D., Daño moral, Hammurabi, 1996, p.563/568; esta Sala, Ac. N° 501 del 07.12.2010, autos "Fasoli c. Banco Credicoop C.L."; CN Com, Sala D, 15.05.2008, L.L. 2008-D-422 y 2008-E-247, entre otros).

Por su parte, propicio es recordar que en el nuevo Código Civil y Comercial, y en lo que aquí interesa (conf. arts 1738 y sgtes., en particular arts. 1741 y 1744 CCyC), se equipara el daño moral con el daño no patrimonial, extrapatrimonial o inmaterial, receptando este rubro como daño compensatorio y satisfactorio de afectaciones extrapatrimoniales, emplazando esta noción en la concepción amplia de la protección preferente de la persona humana y en la tutela de su dignidad (concepto claramente explicado en los Fundamentos del Anteproyecto, donde se resalta que la persona es la figura central del Derecho, receptado ello, entre otros, en los arts. 17, 31, 41, 51, 52, 53, 56, 59, 90, 1097, 1098, 1292, 1740, 1743 y concs.).

En lo que hace a la cuantificación de este tipo de daño, como tiene ya dicho

nuestra jurisprudencia local, este tipo de indemnización -por daño moral- es una tarea difícil, porque precisamente el dolor y las afecciones de orden espiritual, no resultan por esencia medibles económicamente.

En nuestra jurisdicción desde el precedente “Painemilla C/ Trevisan” (Jurisprudencia Condensada, t° IX, pág.9-31), se ha sostenido que *“no es dable cuantificar el dolor ya que la discreción puede llegar a convertirse en arbitrio concluyéndose en cuanto a la tabulación concreta de este rubro, que su estimación es discrecional para el Juzgador y poca objetividad pueden tener las razones que se invoquen para fundamentar una cifra u otra. Es más, el prurito de no pecar de arbitrario que la efectiva invocación de fundamentos objetivos, lo que lleva a abundar en razones que preceden a la estimación de la cifra final. La única razón objetiva que debe tener en cuenta el Juzgador para emitir en cada caso un pronunciamiento justo, es además del dictado de su conciencia, la necesidad de velar por un trato igualitario para situaciones parecidas...”*.

Asimismo, también se ha sostenido que, no se deben comparar solo los números, sino al poder adquisitivo o valor constante de las indemnizaciones de manera que el fenómeno inflacionario no resulte ser un incentivo para quien rehúye la reparación del daño, ni que nos aleje de la reparación plena que además de una incuestionable base legal, tiene sustento constitucional y convencional.

De la compulsa de precedentes, se puede tener como referencia el expediente caratulado "CALAMARA BUDIÑO C/ IRUÑA Y OTRA", Expte. N° A-2RO-1000-C9-16, que es un caso semejante al presente, por incumplimiento del deber de información y trato digno por parte de las demandadas hacia el consumidor, en el que la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, Familia y Minería de General Roca, mediante sentencia de fecha 06/10/2021 elevó la indemnización por daño moral a la suma de \$200.000 respecto de la suma de \$150.000 fijada en la sentencia de primera instancia (de fecha 23/06/2021).

Conforme las constancias de autos y el precedente citado, puedo sostener que el importe solicitado en la demanda resulta razonable.

Por tratarse de una deuda de valor, debe ponderarse a valores actuales, entonces teniendo en consideración lo resuelto en el expediente referido *supra* -A-2RO-1000-C9-16-, asemejándose al caso de autos, he de establecer el rubro, -previo acudir a la Calculadora de Inflación- en la suma de \$ 2.797.041,04 con mas los intereses a la tasa del 8% anual desde desde la fecha de pago de la primer cuota del plan -13/07/2016 - 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, para préstamos personales Patagonia Simple conforme doctrina legal sentada por el STJRN en los autos "Machín contra Horizonte ART S.A."

Daño Punitivo: Bajo este rubro el actor solicita se condene a la accionada al pago de la suma de \$600.000.

Para fundar la procedencia de este rubro, alega que se cumplen los recaudos del Art. 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor. Asimismo, que la demandada apostó a su desgaste, para que por cansancio desista de su reclamo, ello por el silencio que guardaron frente a los llamados y las intimaciones fehacientes cursadas.

Manifiesta que el desprecio por los derechos del consumidor y el aprovechamiento económico de los recursos de la gran cantidad de adherentes a estos contratos, que muchos de ellos no reclamaran por falta de dinero o de tiempo, hacen aplicable los daños punitivos a fin de disuadir al infractor para que deje de considerar que es un negocio no cumplir con el consumidor.

Y que no solo es reprochable que no le hayan brindado la información adecuada y veraz que necesitaba respecto del estado de su contrato, sino también utilizar y lucrar con el producto de su esfuerzo actuando sin transparencia ni respeto por los términos del contrato.

En lo que respecta al caso que nos ocupa, debo decir que estamos ante un caso de considerable gravedad.- En el caso de autos las violaciones legales que fueron descriptas precedentemente resultan generadoras de daño punitivo, tal como lo viene entendiendo la doctrina nacional y jurisprudencia extranjera especializada.

Que la falta de reembolso de lo abonado por el consumidor, es demostrativa de la desidia de la demandada, no brindar solución alguna tanto en la instancia administrativa como en la mediación prejudicial obligatoria constituye una conducta que por encerrar

una gravedad sistémica o por ser dolosas o demostrativas de una fuerte desconsideración de los derechos del consumidor, son merecedoras de la aplicación de una multa civil.

Se tiene dicho, que el instituto del daño punitivo establecido en el Art. 52 bis de la LDC está destinado a poner fin a 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. Respecto de la procedencia del daño punitivo, su naturaleza y los criterios de admisión y cuantificación, ha dicho nuestro cimero tribunal en reciente pronunciamiento, precedente que constituye doctrina legal obligatoria para esta judicatura (conf. art. 42 Ley 5190) que: “...Más allá del nombre que se le haya dado -recordemos, muy criticado-, el denominado daño punitivo, ha sido regulado en el ámbito del derecho privado y en mi opinión, atendiendo la necesidad de acordar a las indemnizaciones una función de prevención, procurando disuadir conductas no deseadas, mejorando las prácticas de mercado en lo que respecta al ámbito de la defensa del consumidor (conf. lo que expusiera en mi voto en el Expte. N° B-2RO-97- C1-15, sentencia del 28/04/2016). No se trata estrictamente de una multa, sino de una reparación aunque necesariamente va más allá del límite de daño concreto, con la finalidad de que la ejemplaridad sirva de escarmiento para todos los operadores. De allí que en Common Law donde se acuñó el instituto que nos ocupa, se suele referir a exemplary damages....”. Agregué luego en el caso ‘Janavel c/ AMX’(sentencia de fecha 10/04/2017 correspondiente al Expte. N° 36333- J5-13) “No opera esencialmente como una retribución o castigo por la mala conducta, sino que acuerda un plus a la reparación integral a modo de ejemplaridad con una finalidad de prevención tanto para el empresario pasible de la misma de modo que no reincida, como para todos los operadores del Mercado que verían que no resulta finalmente conveniente seguir tal senda aunque en principio les tentare por sus iniciales réditos económicos. Hay que enfatizar en la necesidad de bregar porque la prevención constituya un punto central en la responsabilidad por daños (conf. Zavala de González, “Función preventiva de daños”, La Ley, 3 de Octubre de 2011, 1, p.1; Selvarolo Arcuri, Guido M., “La función

preventiva en la Responsabilidad Civil y en el rol de los Daños Punitivos”, publicado en RCyS 2015-VIII, p. 18, publicado en Thomson Reuters, Cita Online: AR/DOC/2072/2015). Cabiendo recordar que como expone Shina, la mejor forma de resarcir un daño es evitar que se produzca y de allí que “el instituto que estamos examinando trata de proteger a víctimas hipotéticas antes que castigar daños concretos” (Shina, Fernando, “Una nueva obligación de fuente legal: los daños punitivos. Su aplicación en el Derecho Comparado. La situación en la Argentina”, La Ley, publicado en Thomson Reuters, Cita Online: 0003/014693). (“CASTRO C. COMPAÑÍA FINANCIERA”, EXPTE. N° A-2RO-734-C3-15,. sentencia de fecha 13/09/2017).

En esta inteligencia, entiendo pertinente la procedencia del presente tópic, toda vez que se encuentra plenamente justificado y aparece como una sanción ejemplificadora, tendiente a desanimar la ocurrencia futura de situaciones similares, claramente gravosas para el consumidor, máxime cuando se generan expectativas en el actor sobre las posibilidad de acceder a una vivienda propia en el corto plazo, al brindar por parte de la demandada una información insuficiente o deficiente sobre los verdaderos alcances de la clausulas del contrato.

Por ello, a los fines de cuantificar el rubro he de tener presente lo resuelto por el STJ en fecha 17/10/2023, en autos "BARTORELLI, EMMA GRACIELA C/BANCO PATAGONIA S.A. S/DAÑOS Y PERJUICIOS S/CASACION" (Expte. N° VI-31306-C-0000), precedente que constituye doctrina legal obligatoria para esta judicatura (conf. art. 42 Ley 5190) que: "...4.3.- *En relación al agravio sobre la aplicación del daño punitivo fundamentado en la presunta errónea aplicación del art. 52 bis de la Ley 24.240, adelanto mi opinión a favor de la improcedencia de tal cuestionamiento. A continuación doy mis razones. 4.3.1.- El art. 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor 24.240 modificada por la Ley 25.361 (B.O. 07-04-08) incorporó la figura del daño punitivo en estos términos "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. 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". Por su lado, este último -en lo que interesa- expresa "Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido serán pasibles de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso:*

(...) b) *Multa de cero coma cinco (0,5) a dos mil cien (2.100) canastas básicas total para el Hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina...". Resulta también de interés mencionar que en el ámbito provincial, la Ley D N° 5.414 (consolidada por Ley 5.569, 20-04-22), establece en su art. 66 las pautas que la autoridad de aplicación de la LDC debe tener en cuenta para la graduación de las sanciones que eventualmente se apliquen a los infractores en la instancia administrativa local. Al efecto, enumera las siguientes: a. El perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario; b. La posición en el mercado del infractor, con expresa consideración de si existen situaciones de oligopolio y/o monopolio y/o si el infractor se trata de una Pyme o no; c. La cuantía del beneficio obtenido; d. El grado de intencionalidad; e. La gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización y; f. La reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho. Como es sabido, el daño punitivo se origina en el derecho anglosajón y consiste en una pena privada, que se manda a pagar por encima de los valores que se determinen en calidad de reparación civil compensatoria, destinada en principio al damnificado. Tiene una función disuasiva y a la vez retributiva, por lo que se le otorga al Juez la facultad de aplicarlo o no en el caso concreto y graduarlo conforme la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso. Pizarro y Stiglitz sostienen que el tema presenta particular importancia en el ámbito del derecho del consumo, especialmente en dos supuestos: en los enriquecimientos injustos obtenidos por medio del ilícito (ilícito lucrativo) y en los casos en los que la repercusión socialmente disvaliosa del ilícito es superior, comparada con el daño individual causado al perjudicado. Tal lo que ocurre, por ejemplo, con la responsabilidad del productor de bienes y servicios, cuando, como consecuencia de un proceder antijurídico, se generan microlesiones múltiples, de carácter extremadamente difuso, idóneas para afectar a muchísimas personas, en diferentes lugares y hasta en distinto tiempo, respecto de la causa originaria del daño. La reparación de tales daños difícilmente alcance a concretarse en reclamaciones judiciales. Cuando el daño es muy difuso, la responsabilidad tiende a esfumarse, sobre todo teniendo en cuenta el costo económico y el tiempo desproporcionado que insumen las actuaciones judiciales. Esta realidad es frecuentemente tenida en cuenta por proveedores profesionales poco escrupulosos. Agregan los autores referidos que la adopción de sanciones en casos de graves inconductas de los proveedores de bienes y servicios, puede erigirse en un elemento de prevención y de disuasión de enorme importancia. De hecho, consideran*

que la adecuada implementación de un sistema de penas privadas, especialmente en materia de daños causados por productos defectuosos y por servicios defectuosamente prestados, puede constituirse en un instrumento útil para asegurar, en términos equitativos, el adecuado funcionamiento del mercado y la libre competencia (cf. Pizarro - Stiglitz, Reformas a la ley de defensa del consumidor, La Ley 2009-B, 949). A pesar que ha sido criticado el amplio alcance con el que ha sido legislada dicha multa civil en nuestro país, que se refiere a cualquier incumplimiento legal o contractual, en la actualidad existe consenso dominante tanto en la doctrina como en la jurisprudencia, en el sentido de que los daños punitivos solo proceden en supuestos de particular gravedad, caracterizados por el dolo o culpa grave del sancionado o por la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o, en casos excepcionales, por un abuso de posición de poder, particularmente cuando evidencia un menosprecio grave por los derechos individuales o colectivos. El incumplimiento de una obligación legal o contractual, tiene dicho este Superior Tribunal de Justicia, "...es una condición necesaria pero no suficiente para imponer la condena punitiva, ya que además debe mediar culpa grave o dolo del sancionado, la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o evidenciarse un grave menosprecio por los derechos individuales del consumidor o de incidencia colectiva [...] para establecer no solo la graduación de la sanción sino también su procedencia, resulta de aplicación analógica lo establecido por el art. 49 de la Ley 24.240. [...] no obstante aludir puntualmente a las sanciones administrativas, se fija un principio de valoración de la sanción prevista por la norma. La citada disposición establece que "En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 47 de la presente ley se tendrá en cuenta el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho". En resumen, la aplicación de la multa civil tiene carácter verdaderamente excepcional y está reservada para casos de gravedad, en los que el sujeto hubiera actuado, precisamente, con dolo - directo o eventual- o culpa grave -grosera negligencia-, no siendo suficiente el mero incumplimiento de las obligaciones "legales o contractuales con el consumidor" mencionadas por el precepto, sino una particular subjetividad, representada por serias transgresiones o grave indiferencia respecto de los derechos ajenos. (Cf. CNCom., Sala D, "Hernández Montilla, Jesús Alejandro c. Garbarino S.A.I.C.E.I. y otro

s/Sumarísimo" del 03-03-20). 4.3.2.- Partiendo de la premisa de análisis citada, las presentes actuaciones muestran que los presupuestos de admisibilidad para la imposición de la sanción pretendida, y que fuera objeto de condena en instancias anteriores, se encuentran configurados. Es que, más allá del incumplimiento del deber de seguridad, resulta determinante el modo en que se condujo la entidad financiera, quien primero ignoró el reclamo de su clienta, para luego citarla a concurrir a sus instalaciones y finalmente manifestarle que no resultaba posible revertir la operación en cuestión en razón del tiempo transcurrido. Una actuación acorde a los estándares de la buena fe, en el marco de una relación de consumo, exigía del banco demandado la pronta realización de las diligencias necesarias tendientes a constatar si efectivamente el crédito había sido solicitado por la demandante. También lo era verificar si los movimientos de blanqueo y solicitud de nueva clave, así como las transferencias realizadas a terceros resultaban del giro normal y habitual de la cuenta de la actora y toda otra gestión útil o posible hasta agotar las posibilidades de abortar la concreción de la estafa de la que fue víctima su cliente. En definitiva, un proceder diligente y acorde a las circunstancias del caso podría haber evitado no solo la concreción de la operatoria crediticia, sino también los múltiples menoscabos de índole espiritual y material (económicos) que derivaron en la presente causa. 4.3.3.- En lo que atañe a la evaluación y cuantificación del monto estimado en concepto de daño punitivo, tampoco advierto que se hayan acreditado los extremos alegados en el recurso. Se explicó más arriba que los Jueces deben ser prudentes y cuidadosos al momento de establecer la sanción por daño punitivo, en tanto la norma del art. 52 bis de la Ley 24.240 (texto agregado por Ley 26.361), que refiere a la gravedad del hecho y demás elementos de la causa, resulta vaga, laxa e imprecisa, ocasionando que su cuantificación quede librada al ámbito de apreciación judicial. Por otro lado, la experiencia demuestra que resulta difícil sujetar dicho cálculo a pautas o reglas fijas predeterminadas. Adviértase que incluso aquellos que proponen el uso de fórmulas de matemática financiera para la estimación del importe económico de la sanción, incluyen en ella factores que dependen exclusivamente de la discrecionalidad del magistrado al desarrollar el cálculo. Es necesario entonces que la labor jurisdiccional de cuantificación responda a pautas orientadoras y mecanismos que, en todos los supuestos, reflejen la valoración de las circunstancias concretas del caso, así como contribuyan a conseguir los objetivos y fines del instituto. En dicha faena la señora Jueza de grado acudió al criterio de la equidad, descartando el modelo matemático circunstanciado utilizado por la SCJBA en

autos "Castelli, María Cecilia c/Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. Nulidad de acto jurídico" causa C. 119.562, 17-10-18). Además, expuso fundamentos suficientes para calcular el monto de la multa impuesta al banco demandado, lo cual, desde mi punto de vista, refuta la alegación de absurdo hecha por el recurrente. Sumado a lo anterior, se observa en este caso una proporción razonable entre el daño compensatorio establecido en favor de la actora y la sanción punitiva impuesta por la misma sentencia [daño punitivo (\$ 500.000) = daño compensatorio (\$ 309.710,37) x 1,61]; relación ésta que en principio descarta una hipótesis de punición excesiva o absurda. Ello así, de acuerdo al parámetro de comparación adoptado por la Corte Suprema norteamericana en diversos precedentes; entre ellos, "State Farm Mutual Auto Insurance vs. Campbell" (2003) y "Philip Morris USA v Williams" (2007). Sostuvo allí el Máximo Tribunal de los Estados Unidos que las cuantificaciones que superen la fórmula aritmética de multiplicar las indemnizaciones regulares por números mayores a un dígito (single digit multipliers), son propensas a caer en excesos. Explica entonces, con un criterio que comparto, que si bien no hay un límite estricto que los daños punitivos no puedan superar, en la práctica pocos laudos que excedan una proporción de un solo dígito entre daños punitivos y compensatorios, en un grado significativo, satisfacen la garantía del debido proceso. Y en esa misma línea de razonamiento, reitera que no existen puntos rígidos de referencia, por lo que proporciones mayores pueden otorgarse válidamente -siempre en orden al debido proceso- cuando un acto particularmente atroz ha resultado en solo una pequeña cantidad de daños económicos. Es cierto que en nuestro derecho positivo, el art. 47 de la Ley 24.240 (al que remite el 52 bis) establece en su inc. b) una escala con mínimos y máximos para cuantificar el daño punitivo (de cero coma cinco (0,5) a dos mil cien (2.100) canastas básicas total para el Hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina). Sin embargo, ello no impide la exigencia adicional de una criteriosa relación de proporcionalidad con el daño compensatorio otorgado en última instancia, evitando la imposición de sanciones excesivas que, aunque encuadren en la escala de la norma, en los hechos impliquen una aplicación distorsiva que desborde el principio de razonabilidad y, consecuentemente, del derecho de propiedad -en sentido constitucional- y la garantía del debido proceso sustantivo (arts. 17, 18, 28, 33 y ccdtes. Constitución Nacional). Sobre el punto, tiene dicho la Corte Suprema de Justicia que "...es principio básico de la hermenéutica atender en la interpretación de las leyes, al contexto general de ellas y a los fines que la informan, no debiendo prescindirse de las

consecuencias que se derivan de cada criterio, pues ellas constituyen uno de los índices más seguros para verificar su razonabilidad y coherencia con el sistema en que está engarzada la norma" (Fallos: 331:262; en el mismo sentido 324:2153). En este orden de consideraciones, no avizoro que la casacionista haya logrado demostrar la violación de las normas legales denunciadas (art. 52 bis, Ley 24.240 y sus ccdtes.), ni el supuesto excepcional del absurdo en la apreciación de las circunstancias de la causa...". (voto del Dr. Ricardo A. Aparcian).

Dicho esto, en autos tengo acreditado que las demandadas han actuado con grave indiferencia hacia el actor, ya que frente a su reclamo no le han dado una respuesta satisfactoria, lo que llevó al actor a iniciar un reclamo extrajudicial en Cimarc en el que las demandadas mantuvieron la misma actitud. Quedando probado ello con las cartas documento enviadas a las demandadas sin obtener una respuesta satisfactoria a su reclamo, así como el informe emitido por el Organismo antes mencionado.

Como dijera, la actora ante la falta de respuestas tuvo que iniciar, no solo una mediación, sin resultado favorable, sino también la presente demanda.

Nótese entonces que la actora tuvo que atravesar todo el derrotero para el reconocimiento de su derecho, habiendo transitado por las diferentes etapas, y la actitud de la demandada no ha 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 la actora 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 no brindarle información y trato digno.

Se ratifica en autos la versión fáctica expuesta por la parte actora.

Recientemente en autos "FABI, MARIA BELEN C/VIA BARILOCHE S.A. S/DAÑOS Y PERJUICIOS (SUMARISIMO) S/CASACION" (Expte. N° RO-20332-C-0000), sentencia de fecha 25/06/2024, se reiteró el carácter excepcional de la figura. Allí se dijo que no basta un simple daño, sino que debe tratarse de un perjuicio que por su gravedad y trascendencia social exija una sanción ejemplar a fin de evitar una

reiteración de la conducta dañosa.

Así, tengo presente la actitud de la demandada Calamari S.A. de no presentarse a contestar demanda por lo que conforme dispone el CPCC se configura una presunción de verdad de los hechos pertinentes y lícitos afirmados por la contraria.

Por su parte, la escasa producción de prueba de la demandada Plan Rombo S.A., lo cual tiene un valor de acuerdo al principio de cargas dinámicas probatorias.

Ello me indica que han actuado con gran indiferencia a los derechos y reclamos del actor de estos actuados, no solo en la etapa pre judicial sino también durante la tramitación de este proceso.

Por último, de la compulsión de precedentes de este Tribunal, se puede tener como referencia las sentencias de fecha 24/07/2023 en el Expte "AMBROSETTO PATRICIA CRISTINA C/ PLAN ROMBO S.A DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS Y OTROS S/ SUMARÍSIMO", N° CH-55941-C-0000, y el Expte "ADEFER LEONORA ENID C/ PLAN ROMBO S.A DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS S/ SUMARÍSIMO", N° CH-57768-C-0000, en las que se puede ver que la demandada de autos repite la misma conducta reprochable, esto es, respecto del no reconocimiento de las cuotas pagas en tiempo y forma, de la falta de información clara y precisa en cuanto al plan de ahorro, la falta de respuestas, el trato indigno ante los reclamos, entre otras. Por lo que debe ser tenido en cuenta al momento de resolver, ya que no estamos en presencia de un caso aislado.

Es por ello que he de hacer lugar al presente rubro, y frente al escenario antes descripto, la magnitud del perjuicio ocasionado, y habiendo consultado el archivo de precedentes que la Cámara de Apelaciones de nuestra circunscripción tiene a disposición de Magistradas/o, letrada/os e interesadas/os en general, relativos a "daño moral" y "daño punitivo" que ha venido reconociendo desde el año 2012, lo que sin duda alguna constituye una fuente de información importante para la cuantificación de las indemnizaciones por tales rubros, y como referencia he de tener en cuenta lo resuelto en "GUTIERREZ NESTOR SAMUEL C/ PLAN ROMBO S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS S/ SUMARISIMO" (Expediente RO-18948-C-0000), sentencia de fecha 26/06/2024 de la Excma. Cámara de Apelaciones Civil y Comercial de Río Negro en las que se puede ver que la demandada de autos repite la misma conducta reprochable, esto es, respecto de la deficiente atención frente al reclamo

realizado, la falta de respuestas, el trato indigno ante los reclamos, entre otras.

Todo ello configura una conducta disvaliosa y desaprensiva y en detrimento del consumidor, lo que me lleva a concluir que la conducta de 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.

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 del requerido con posterioridad al hecho, el perjuicio resultante, la posición en el mercado de la demanda, demás particularidades de la causa y el precedente reciente del STJ.

Por lo que, considero pertinente -teniendo, además especial consideración la Doctrina Obligatoria emergente del STJ en autos "Bartorelli, Emma Graciela C/ Banco Patagonia S.A. S/ Daños y perjuicios S/ Casación" (Expte. N° VI-31306-C-0000), de fecha 17/10/23- establecer la procedencia del rubro Daño Punitivos en la suma de \$ 1.000.000 con más los intereses que se devengarán desde que la presente sentencia adquiera firmeza de conformidad con lo resuelto recientemente por la Excma. Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, Familia y Minería de General Roca en autos CH-56208-C-0000 -"Toscan" y hasta el momento del pago efectivo de conformidad con la tasa nominal anual (T.N.A.) establecida por el Banco Patagonia, para préstamos personales Patagonia Simple conforme doctrina legal sentada por el STJRN en los autos "Machín contra Horizonte ART S.A.".

V.- Las costas del proceso, atento el resultado del mismo, el principio objetivo de la derrota sentado en el art. 68 -ap. 1°- del CPCC, corresponde imponerlas en su totalidad a la demandada.

Para la regulación de los honorarios profesionales se tendrá en cuenta la labor cumplida, medida por su eficacia, calidad y extensión, y conjugarlo con el monto de condena (conf. arts. 1, 6, 7, 9, 11, 19,37 y conc. de la Ley de Honorarios de Abogados y

Procuradores N° 2.212 -L.A.-).

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

RESUELVO: I.- Hacer lugar a la demanda instaurada por el Señor Juan Pedro Schamine contra las empresas Calamari S.A. y Plan Rombo S.A. de Ahorro para fines determinados; condenando a estos últimos a abonar al actor en el término de 10 días a partir de la notificación de la presente, la suma total de \$ 3.853.960,86; éste con más los intereses determinados en los considerandos, bajo apercibimiento de ejecución.

II.- Imponer las costas del proceso en su totalidad a la demandada, en virtud del principio objetivo de la derrota sentado en el art. 68 -ap. 1°- del CPCC.

III.- Regular los honorarios profesionales del Doctor Minieri en el carácter de letrado apoderada de la actora en el 11 % del Monto Base + el 40 % por Apoderamiento; y los de los Doctores Hernán Ariel Zuain, Santiago Parrou y Ezequiel Hernán Zuain, en carácter de Letrados Apoderado de Plan Rombo S.A. de Ahorro para fines determinados en el 9 % del Monto Base + el 40% por Apoderamiento. M.B.: \$ 3.853.960,86 en conjunto. (Arts. 6, 7, 8, in fine, 38, 40 de la Ley 2212). Notifíquese a Caja Forense Y oportunamente cúmplase con la ley 869.

IV.- Regular los honorarios de la Perita Contadora Sabrina Cecilia Veronesi por aceptación del cargo, en el 2,5 Jus (Cfme. Art. 19 inc. a y 20 de la Ley 5069).

V.- Notificar de conformidad a las adecuaciones procesales dispuestas por el Anexo I de la Ac. N° 36/2022 del STJ (9-a) -que implementa el Sistema de Gestión de Exptes. Judiciales "PUMA"-.

mvm/gng

Dra. Natalia Costanzo

Jueza