

Viedma, 4 de noviembre de 2022.-

Visto: el expediente: "**SANTOS ARIEL EMMANUEL C/ SAN VICENTE PLAN S.A S/ MENOR CUANTIA**" (jp) (DIGITAL), Receptoría: M-1VI-4743-JP2022 - Puma: VI- 04558-JP- 0000, que se encuentra en condiciones de dictar sentencia,

Antecedentes:

1.- En fecha 17 de marzo de 2022 se presentó ARIEL EMMANUEL SANTOS, por derecho propio con patrocinio letrado, e interpuso demanda de menor cuantía contra SAN VICENTE PLAN S.A. a fin de obtener la devolución de la suma \$ 16.162,35 con más los intereses y gastos por el pago que hizo a la empresa en concepto de primera cuota para la adquisición de un vehículo modelo Renault Logan 1.6, resarcimiento por daño moral y daño punitivo.-

Expresó que la empresa había tomado como parte de pago el capital ahorrado en dos planes a nombre de su madre Raquel Ester Matamala y también tomaba en parte de pago un vehículo usado de su propiedad, marca VOLKSWAGEN, modelo VOYAGE 1.6 tipo Sedan 4 puertas, dominio PLH439 por un valor de \$ 1.000.000 y le requirió un depósito de \$ 92.000 que realizó en fecha 23 de julio de 2021 para reservar la unidad.-

Continuó diciendo que restaba abonar diez cuotas de \$ 21.654 conforme lo pactado y en fecha 13/09/2021 de 2021 abonó la primera cuota de \$ 16.162,35 tal como le indicó el gerente; pese a que esto no fue lo acordado con la empresa ya que la cuota no era la pactada y además se lo incluyó en un plan de 120 cuotas que nunca autorizó.-

A partir de ello, reclamó a SAN VICENTE S.A. la devolución del dinero por distintos medios, también lo hizo en Defensa del Consumidor de Viedma con fecha 18 de octubre de 2021 y mediante comunicaciones enviadas por sus patrocinantes.-

Finalmente, dijo que le restituyeron el depósito de \$ 92.000 en fecha 2/11/2021, pero no le devolvieron el pago de la primera cuota de \$ 16.162,35.-

Acompañó documental, ofreció prueba, fundó en derecho y solicitó se haga lugar a la demanda con costas.-

2.- Impuesto el trámite de ley, en cumplimiento con lo dispuesto por el art. 52 de la Ley 24240, se dio intervención al Ministerio Público Fiscal, para que actúe como fiscal de la ley quien se manifestó en fecha 18/03/2022 expresando que en este caso no tenía observaciones jurídicas que formular.-

En oportunidad de la audiencia prevista en el artículo 806 del Código de Procedimiento Civil Comercial y de la Provincia de Río Negro (CPCyC) que se llevó a cabo el día 03/05/2022, solamente concurrió Ariel Emmanuel Santos, no haciéndolo la empresa

demandada SAN VICENTE S.A. pese a estar debidamente notificada, conforme surge de la cédula ley 22172 diligenciada por el Juzgado de Paz Letrado de San Vicente en fecha 22/08/2022.-

3.- La presente causa está en estado de dictar sentencia.-

Análisis y resolución del caso:

1.- Este Juzgado de Paz, es competente para resolver en estos autos, debido a la materia, el domicilio de la parte actora, a la pretensión y el monto reclamado.-

2.- La relación contractual que vincula a las partes encuadra en una relación de consumo en términos de los artículos 42 de la Constitución Nacional y 1092 del CCCN; este último la define como: "... *el vínculo jurídico entre un proveedor y un consumidor...*", seguidamente el citado Código, define el contrato de consumo y dispone expresamente el carácter protectorio de la parte en condición de vulnerabilidad tanto en su aplicación como en su interpretación.-

En ese orden, el artículo referido de la Constitución Nacional asigna a los derechos de los consumidores y usuarios rango constitucional, no hace falta explicar que esa jerarquía es la máxima que un derecho tiene dentro de un ordenamiento jurídico. Así establece: "*Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno*".-

En ese sentido, el trato digno y equitativo hacia los consumidores se acogió en el artículo 8 bis de la Ley de Defensa a Consumidores de esta manera: "*Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias e intimidatorias...*". Así se busca equilibrar el principio de la autonomía de la voluntad con las relaciones de consumo, estableciendo un sistema de protección mínima, de orden público, que implica la irrenunciabilidad de esos derechos y la aplicabilidad de oficio por la Judicatura.-

En este caso, no tengo duda alguna que el señor Santos reúne la calidad de consumidor y que San Vicente Plan S.A., que es una empresa que se dedica al rubro de los planes de ahorro, es proveedora en los términos de la Constitución Nacional y de la Ley 24240, por lo que en ese carácter está obligada a cumplir con todas las obligaciones que le impone por la legislación vigente.-

3.- La empresa San Vicente Plan S.A. no se presentó a ejercer su defensa, ni a negar los hechos expuestos por el demandante, habiendo tenido la oportunidad de hacerlo, lo que pone de manifiesto su desinterés por resolver el conflicto.-

Así, el silencio de la parte demandada debe entenderse como reconocimiento de la verdad de los hechos pertinentes y lícitos proporcionados por la parte actora, quedando habilitada la prosecución de la causa sin más trámite, de acuerdo con lo normado por el último párrafo del artículo y 806 del CPCyC.-

4.- Sumado al presupuesto de reconocimiento de los dichos de quien demanda que autoriza la ley procesal, en apoyo a su postura el actor acompañó prueba documental que acredita que entre las partes se formalizó un acuerdo bajo el formato de "precontrato", y también acompañó:

- a) formulario con el logo de la empresa Renault Argentina a nombre de Ariel Santos y Raquel Ester Matamala en el que se detalla el valor del vehículo Renault Logan por \$ 1724800; alistamiento completo \$ 92000; cuota mensual fija por \$ 21654 -aclarando que se respeta por 12 meses-; también se indican los medios de pago; las entregas pactadas y programadas que establece que el vehículo -Logan ph 1.6, será entregado entre los 60 y 120 días después de reservar la unidad -según domicilio de la actora- que se adjudica la unidad integrando el plan rombo N° G6VI056-A a nombre de Raquel Ester Matamala, por un valor de pesos cuatrocientos sesenta y dos mil (\$ 462.000) y el valor de un usado por pesos un millón (\$1.000.000), capital total \$1.462.000, a cancelar \$ 262.000 - restan 10 cuota de \$21.654. Establece también que los gastos de retiro se cubren con el plan rombo N° P2ED157L a nombre de Raquel Ester Matamala, por un valor de pesos doscientos mil doscientos (\$ 200.200).-

- b) Comprobante de pago a través de Mercado Pago de cuota por \$16.162,35 efectivizado en fecha 13/09/2021, operación identificada como 16944519412 a nombre de Plan Rombo SA de ahorro.-

- c) Captura de pantalla con mensajes de WhatsApp entre el accionante y una persona identificada como Rosario Renault con el logo de la empresa Renault y el nombre San Vicente en la foto de perfil.-

- d) Comprobante de transferencia bancaria por la suma de \$ 92.000 desde la cuenta Caja de ahorros 250122002518000 a la cuenta corriente identificada con el CBU 0170351920000030852871 realizada en fecha 23/07/2021.-

- e) Denuncia realizada por el accionante ante Defensa del Consumidor en dos fojas en fecha 18/10/2021.-

- f) Comprobante de transferencia realizada por la empresa San Vicente Plan desde su Cuenta Corriente en pesos 0351-308528/7 al CBU del demandante 0340250608122002518001 de fecha 02/11/2021.-
- g) Formulario con datos del contrato identificado como P2PX019-H (Logan Ph2 Life 1.6).-
- h) Impresión de correos electrónicos enviados entre Emmanuel Santos, dirección: emas.vdma@gmail.com y Rosario Disavino, dirección: disavinorosario@renaultsanvicente.com.-
- i) Cédula de identificación del vehículo Dominio PLH439.-

En materia probatoria, la regla general establece que quien alega los hechos es quien debe probarlos, pero en el marco de una relación de consumo, esta regla se invierte y la carga de la prueba recae sobre quien está en mejores condiciones de hacerlo, y en este caso, no hay duda alguna que es la demandada quien se encuentra en esta situación y por lo tanto recae sobre ella acreditar que lo dicho por el demandante no ocurrió del modo en que este lo expresa, oportunidad que fue desechada por la empresa demandada.-

5.- El derecho a la información de la parte consumidora constituye la columna vertebral de las relaciones de consumo. Los consumidores tienen el derecho subjetivo a tener el conocimiento necesario para poder juzgar por adelantado tanto las características del producto o servicio que adquieren o contratan, como a conocer los riesgos de uso o consumo y las medidas que deben adoptar para evitarlos o, en su caso, para hacer efectivo un reclamo. El artículo 1100 del CCCN, establece que *"El proveedor está obligado a suministrar información al consumidor en forma cierta y detallada, respecto de todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, las condiciones de su comercialización y toda otra circunstancia relevante para el contrato. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con la claridad necesaria que permita su comprensión"*.-

Este derecho no fue respetado, la demandada no suministró la información que Santos solicitaba teniendo al alcance la información íntegra, tampoco le explicó con claridad las posibilidades que tenía en relación con su reclamo, ni las consecuencias de tomar una u otra opción, y lo incluyó en un plan de cuotas que no pactó, violando así su derecho a la información.-

La información para la parte consumidora es de vital importancia y la consecuencia del incumplimiento es muy perjudicial porque impide que conozca perfectamente cuáles

son sus derechos y cabe tener presente que la empresa San Vicente Plan S.A, como empresa dedicada al rubro de planes de ahorro para automóviles tiene un alto grado de especialidad y esta cualidad lo coloca en un grado de obvia superioridad técnica sobre su cliente y por ello estaba obligada a actuar con suma prudencia en las operaciones comerciales que realizó. (conf. arts. 1716, 1717, 1725 y concordantes del CCCN).-

6.- El derecho al trato digno y atención adecuada es otro de los pilares que define la legislación en la protección de las personas consumidoras, que pretende cuidar al consumidor como persona, valorando su dignidad y respeto, como valores que deben estar presentes en el fenómeno de consumo ya que la parte más débil no puede quedar sometida al menosprecio ni desconsideraciones por parte de los proveedores. Se da valor a la dignidad entendiéndola como trato justo en esa la relación, que implica el acceso a la infraestructura, medios e información integral, gratuita y comprensible, de modo que esté al alcance de toda la población.-

Este derecho al trato digno y atención adecuada también fue conculcado por el accionar de la empresa proveedora que debió desplegar una conducta diligente para solucionar la situación del consumidor como parte del respeto a su dignidad, previsión que la legislación hace en el artículo 1097 del CCCN.-

7.- Por todo lo expuesto y teniendo en cuenta que las partes en esta categoría de contratos se encuentran en situaciones demasiado desiguales, estoy obligada a adoptar soluciones progresistas e integradoras para garantizar la justicia. La tutela especial surge de todo el plexo normativo, consagrado en la Constitución Nacional, en el Código Civil y Comercial y en la Ley Defensa del Consumidor, pluralidad de fuentes que implican un diálogo de alternativas fundadas en el principio "*in dubio pro-consumidor*", por lo que no tengo dudas que la empresa demandada debe responder y que corresponde hacer lugar a la demanda incoada por el señor Santos quien a raíz de la vulneración de sus derechos como consumidor, tuvo la necesidad de iniciar este proceso judicial.-

7.1.- Daño directo: según surge de la documental presentada, prosperará por el valor de la primera cuota abonada, es decir, por la suma de \$ 16.162,35, la que actualizada desde el 13/09/2021 a la fecha, según las pautas establecidas por el STJ en "re Fleitas" da como resultado la suma de \$28.154,22 (monto base: 16.162,35 + intereses: 11.991,87).-

7.2.- Daño moral: este tipo de daño encuadra en el artículo 1738 del CCCN, en el que detalla todos los daños patrimoniales y extrapatrimoniales que pueden ser resarcidos, incluyendo daños personalísimos y afecciones espirituales que interfieran en su proyecto de vida, aunque ya no los llama daño moral, es aceptado por la mayoría de la

doctrina como toda lesión espiritual o agravio a las afecciones íntimas, y en general, toda clase de padecimientos incluyendo también las molestias a la víctima o en el goce de sus derechos. En este caso, tal indemnización, encuentra sustento en la afectación del ánimo y el malestar que sufrió el actor al no ser atendido debidamente por la empresa, al no serle explicadas las condiciones de contratación, máxime teniendo en cuenta que este tipo de planes de venta en muchas ocasiones no son comprendidas en su totalidad por los clientes, sumado a que tuvo que realizar varios reclamos infructuosos para conseguir una solución definitiva y así y todo tampoco logró una respuesta integral sino solo devoluciones parciales, por lo que está justificada una reparación económica por ese rubro. En relación con el monto y ante la inexistencia de parámetros de tarifación que permitan realizar una orientación económica, estimo razonable que la suma de \$ 25.000, resulta por demás adecuada en los términos del art. 165 del CPCyC.-

7.3.- Daño punitivo: este tipo de daño está regulado en el artículo 52 bis de la Ley de Defensa al Consumidor. Respecto a la finalidad de esta sanción no resarcitoria, Irigoyen Testa, expresa que su función principal es *"la disuasión, específica y general, de conductas dañosas conforme los estándares deseables socialmente"* (Irigoyen Testa, Matías." Daños punitivos, análisis socioeconómico del derecho y teoría de juegos. JA. 2006 - II Pág. 1024").-

Aquí, se acreditó que la demandada fue impermeable a los sucesivos reclamos de Ariel Emmanuel Santos, conductas que dejan al descubierto su falta de aprecio por los derechos de la parte reclamante, quien tuvo que comunicarse muchas veces, por varios medios para lograr su pretensión y terminó recurriendo a la vía judicial para conseguir una respuesta positiva a su reclamo, situación que se hubiera evitado con una mínima diligencia por parte de San Vicente Plan S.A., que tienen la obligación impuesta por la ley de poner a disposición de sus clientes toda la información necesaria de los servicios que prestan, la manera de prescindir de ellos y la devolución total del dinero ante la cancelación del negocio por su exclusiva negligencia.-

Esta actitud asumida por la demandada lejos está del *"trato digno"* a que los consumidores tienen derecho, consagrado por nuestra Constitución Nacional.-

Por todo lo expuesto, resulta procedente este tipo de sanción tendiente a cumplir un fin disuasorio para la empresa causante del daño y consecuentemente incentivarla a mejorar las condiciones de la prestación de los servicios, por lo que entiendo que el reclamo por daño punitivo debe prosperar y estimo prudente como monto de este resarcimiento, la suma de \$ 70.000.-

En consecuencia, la demanda contra SAN VICENTE PLAN S.A prosperará por la suma \$ \$28.154,22 en concepto de daño directo, por la suma de \$ 25.000 en concepto de daño extrapatrimonial y por la suma de \$ 70.000 en concepto de daño punitivo, calculados a la fecha de la presente, y de allí en más hasta su efectivo pago, a la tasa que determine el Superior Tribunal de Justicia.-

8.- En relación con las costas, el sistema protectorio de los consumidores otorga al concepto “justicia gratuita”, el alcance de “acceso a justicia”, así lo ha entendido la Corte Suprema de la Nación al postular que el beneficio de gratuidad en estos casos no agota sus efectos en la tasa de justicia y sellados de actuación, sino que extiende también sus alcances a las costas del proceso. Del mismo modo se ha pronunciado nuestro Superior Tribunal de Justicia, al determinar el alcance del beneficio de justicia gratuita, alegando que *"la Ley de Defensa del Consumidor, contiene en su art. 3 normas de interpretación específicas (...) por la cual en caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece la ley, deberá prevalecer la más favorable al consumidor"*, (Conf. LOPEZ, PATRICIA LILIAN C /FRANCISCO OSVALDO DIAZ S.A. Y OTROS S /SUMARISIMO S/ CASACION). De modo que obstáculos de índole económica no comprometan el acceso a justicia y, en consecuencia, priven a los consumidores de la efectiva tutela de los derechos consagrados en el texto constitucional. Por ello, las costas del presente proceso serán impuestas a la demandada.-

9.- Para la regular los honorarios profesionales tendré en cuenta la labor cumplida, medida por su eficacia, calidad y extensión, conjugado con el monto de condena y las etapas efectivamente cumplidas (conf. arts. 1, 6, 7, 8, 40 y conc. Ley G 2212 y las disposiciones del art. 808 del CPCyC).-

De esta manera corresponde determinar los honorarios profesionales de las letradas de la parte actora en el 13 % del monto de condena, pero de aplicarse dicho porcentual aún con la reducción prevista por el art. 808 del CPCyC, se llegaría a un monto inferior al establecido en el art. 9 de la ley arancelaria, por lo que entiendo pertinente establecerlos en el equivalente a 6 JUS, en forma conjunta.-

Por lo expuesto y conforme lo previsto por el art. 806 y siguientes del CPCyC;

RESUELVO:

Primero: Hacer lugar a la demanda interpuesta y condenar a SAN VICENTE PLAN S.A., Identificación tributaria 30-71507703-1, a pagar a ARIEL EMMANUEL SANTOS, la suma de \$28.154,22 en concepto de concepto de daño directo, la suma de

\$ 25.000 en concepto de daño extrapatrimonial y la suma de \$ 70.000 en concepto de daño punitivo, calculados a la fecha de la presente y de allí en más hasta su efectivo pago, a la tasa que determine el Superior Tribunal de Justicia, suma que deberá ser depositada en una cuenta judicial en el Banco Patagonia S.A. a nombre de este Juzgado y como perteneciente a estos autos en el plazo de en el plazo de 5 (cinco) días de notificada y de allí en más hasta su efectivo pago a la tasa que determine el Superior Tribunal de Justicia.-

Segundo: Librar oficio por Secretaría, al Banco Patagonia S.A. a los fines que proceda a la inmediata apertura de una cuenta judicial a nombre de este Juzgado de Paz y perteneciente a estos autos.-

Tercero: Firme que se encuentre la presente, póngase en conocimiento al Departamento de Defensa del Consumidor, dependiente del Ministerio de Economía de la Provincia de Río Negro la sanción impuesta a SAN VICENTE PLAN S.A.-

Cuarto: Imponer las costas del presente juicio a la demandada en autos (art. 68 del CPCyC).-

Quinto: Regular los honorarios profesionales de las doctoras Zulema Elizabeth Soto y Yamila Charconet, en forma conjunta, en el equivalente a 6 JUS más el 21% por IVA si correspondiere. Notifíquese a la Caja Forense y cúmplase con la ley 869.-

Sexto: Regístrese, protocolícese y notifíquese.-

ELSA NOEMÍ SARTOR

JUEZA DE PAZ