

Viedma, 10 de abril de 2025.

EXPEDIENTE: "HANSEN SILVIA ESTHER C/RUTA 3 AUTOMOTORES Y OTROS S/SUMARÍSIMO" Expte. VI-00900-C-2023.

ANTECEDENTES:

1.- En fecha 05/06/2023 se presenta Silvia Esther Hansen por medio de apoderados e inicia demanda de daños y perjuicios contra Ruta 3 Automotores SA y Plan Rombo SA de Ahorro para Fines Determinados por la suma de \$ 9.783.000, y/o lo que en más o en menos resulte de la prueba a producirse en autos, con expresa imposición de costas. Asimismo, peticiona el beneficio de gratuidad conforme lo establecido en el art. 53 de la Ley de Defensa del Consumidor.

Refieren que el día 05/07/2021 el hijo de Silvia Esther Hansen, Darío Salazar, se comunicó por Whatsapp al 11-3506-6282 con la Concesionaria Ruta 3 Automotores, a fin de consultar los precios de contado efectivo de una Renault Kangoo Confort II Express 1.6 y de una Renault Kangoo Emotion II Express 1.6, ambas Modelo 2021, 0Km.

Indican que fue atendido por el vendedor Juan Manuel Sánchez quien le informó que, el precio de la Renault Kangoo Confort II Express 1.6 era de \$2.125.000 y la Renault Kangoo Emotion II Express de \$2.275.000, precio final, más los gastos de patentamiento, que serían abonados por Hansen en Viedma, Río Negro. Agregó que ambas unidades se encontraban disponibles para compra directa mediante pago contado efectivo en la Concesionaria. Manifestó que, para realizar la operación al contado, debía abonar una señal de \$60.500 para congelar el valor total de la unidad.

Explican que el día 08/07/2021 Hansen realizó una señal de \$ 60.500,00 mediante depósito en cuenta corriente N° 051000064329, Transacción N° 7566, conforme las indicaciones que efectuó Juan Manuel Sánchez (vendero), con la finalidad descongelar el precio al contado por la Renault Kangoo Emotion II Express 1.6, 5 Asientos, Vidriada Color: Gris Plata. Con posterioridad se comunicaron con Hansen para tomarle los datos e informarle que la entrega de unidad requerida iba a demorar de 45 a 60 días hábiles.

Argumentan que en fecha 10/07/2021 le enviaron la documentación de un contrato Plan Rombo S.A. de Ahorro Para Fines Determinados N° 2882127 que debía firmar y enviar

para que se le pudiera adjudicar el vehículo solicitado. Asimismo, destaca que le informaron que era la única manera que tenía para poder efectuar la compra, ya que sólo así la Concesionaria Ruta 3 Automotores SA podría solicitar la unidad acordada.

Expresan que esta nueva exigencia, consistente en firmar la suscripción de un plan de ahorro era contraria a la voluntad de Hansen quien había remarcado que su intención era pagar de contado. Agregan que, no obstante su reticencia, el vendedor le dio la tranquilidad que el acuerdo era una mera formalidad.

Explica que en esas circunstancias Hansen se sentía un rehén toda vez que ya se había desapoderado del dinero del pago de la seña por lo que resolvió cumplir con las instrucciones del vendedor y firmar el formulario de suscripción.

Destacan que se le informó a Hansen que debía abonar la primera cuota de \$22.225,76 y antes de que le llegara la segunda cuota debía abonar el saldo pendiente, para luego firmar los documentos y patentar la unidad. Para ello, abonó la primera cuota en fecha 09/09/2021 con un monto de \$22.225,76 mediante Mercado Pago comprobante N° 16860951924.

Agregan que en fecha 16/09/21 le comunicó la ahora demandada a Hansen que debía realizar el pago del saldo pendiente cuya suma ascendía a \$2.192.274, mediante transferencia bancaria, suministrándole la CBU. Ese día Hansen realizó una transferencia por el mencionado monto de desde la CA\$ \$ N° 719127429, de titularidad de su esposo, Rubén Oscar Salazar, a la cuenta Corriente N° 333 33300407700 CBU 0340333200333004077001, de titularidad de Ruta 3 Automotor SA y remitió el comprobante por WhatsApp. Se le respondió que a la semana siguiente se le brindaría el número de seguimiento del correo de la documentación enviada para poder patentar la unidad en su ciudad. Al no recibir la documentación, en fecha 14/10/2021 la actora se comunicó con el vendedor, Juan Manuel Sánchez, quien le informó que más tarde se comunicarían con ella. Efectivamente, la llamaron del Concesionario departamento de adjudicación de Renault Oficial, para informarle que le enviarían los documentos para firmar la Adjudicación de la Unidad.

Manifiestan que, hasta esa instancia, ello parecía normal y según lo pautado. No obstante, cuando recibió la documentación vía e-mail, no era la factura ni datos del vehículo para tramitar la transferencia, sino una planilla de Cambio de Modelo en el cual le notificaban que como había solicitado un modelo distinto al adjudicado y dado

las dificultades del fabricante para proveer el nuevo modelo, la entrega de la unidad no sólo demoraría 60 días hábiles, sino que también debía abonar una diferencia cuyo monto era incierto hasta el momento de la facturación de la unidad.

Relatan que, ante esas circunstancias, la actora ya había abonado la suma de \$2.275.000 por la compra del vehículo Renault Kangoo Emotion II Express 1.6, 5 Asientos, Vidriada Color: Gris Plata 0K Modelo 2021 y las nuevas condiciones impuestas implicaban nuevamente una modificación unilateral y arbitraria de lo acordado previamente.

Indican que tal circunstancia le hizo pensar que había sido víctima de engaño, por lo que no completó el formulario remitido y realizó el reclamo ante la Agencia de Recaudación Tributaria, Departamento de Defensa del Consumidor en un contexto de angustia y temor.

Efectúan un encuadre jurídico en el que destaca la indigna atención al cliente, la deficiente atención brindada y el incumplimiento del deber de información. Señalan la responsabilidad solidaria de las empresas demandadas.

Solicitan la reparación integral que comprende el ejercicio del art. 10 bis de la LDC inc. a) por lo cual solicita la entrega de una camioneta Renault Kangoo Emotion II Express 1.6, 5 asientos vidriada Color Gris Plata 0 Km Modelo 0KM, el daño moral como así también el daño punitivo. Asimismo, practica liquidación de esos rubros, lo cual arroja como resultado la suma que pretende la actora.

Ofrecen la prueba que consideran pertinente, fundan en derecho y concretan su petitorio.

2.- Conforme providencia de fecha 06/06/2023 se le asigna al trámite el proceso sumarísimo, se tuvo presente el beneficio de gratuidad y se ordena el traslado de la demanda como así también la vista al Ministerio Público Fiscal, la cual fue evacuada en fecha 08/06/2023.

3.- En fecha 08/08/2023 se presenta la demandada, Plan Rombo SA de Ahorro para Fines Determinados y efectúa una negativa general por imperativo procesal de cada uno de los hechos y circunstancias expuestos en el escrito de demanda, la contesta y solicita su rechazo con costas al accionante.

Preliminarmente explica cómo funciona el sistema de ahorros para fines determinados y

destaca que la empresa pone a disposición de los clientes un ejemplar del contrato.

Efectúa el desconocimiento de la documental acompañada que no sea origen de la firma Plan Rombo SA de Ahorro para Fines Determinados y exceptúa aquella que sea objeto de expreso reconocimiento en la presentación. Reconoce expresamente la solicitud de suscripción y el talón de pago emitidos por Plan Rombo SA de Ahorro Para Fines Determinados, correspondiente a la suscripción, el pago de la cuota N° 1 y el pago a cuenta del importe de la licitación.

Desconoce especialmente las circunstancias de hecho descriptas por la actora. Niega, entre otras cuestiones, que la actora haya celebrado con su mandante una contratación de compra de un vehículo cero kilómetro al contado y que a fin de congelar el valor del vehículo haya abonado la suma de \$ 60.500 y especialmente que haya completado toda la documentación necesaria para la entrega del vehículo en tiempo y forma.

Destaca que el contrato de plan de ahorro no es redactado unilateralmente, sino que se propone un texto al departamento de ahorro dependiente de la IGJ que resulta ser el organismo que revisa dicho contrato.

Relata los hechos, conforme su postura y destaca que la actora suscribió la solicitud N° 2882127, en fecha 12/10/2021, con Ruta 3 Automotores, por lo que quedó integrada en el grupo P2QC118-K. Este grupo era un plan de 120 cuotas financiado al 100%, ingresando el mismo a PRSA el julio del 2021 por un vehículo Kangoo II Express Confort 5A 1.6 SCe. Agrega que con su licitación -que es uno de los 2 modos de obtener la adjudicación del vehículo tipo al que adhiere-, fue ganada por la actora mediante la transferencia de \$ 2.192.274 y resultó adjudicada con el N° 202110 en el mes de octubre de 2021.

Agrega que resultó adjudicado mediante licitación en fecha 06/10/2021, no obstante, y toda vez que atento a que Hansen no aceptó ni ingresó el modelo requerido se procedió a su anulación.

Refiere que la pretensión de la actora no se encuentra correctamente delimitada, como así tampoco la responsabilidad de su parte.

Destaca los dichos de Hansen e indica que la actora habría suscripto el contrato en crisis ante una supuesta oferta de la concesionaria Ruta 3 recibida con ciertos descuentos y promociones los cuales no se encuentran acreditados ni en vinculación alguna con el

plan de ahorro suscripto. Agrega que ello es la palabra de la actora sin prueba documental y que deberá ser la agencia Ruta 3 -quien deberá ejercer su defensa adecuadamente-. En tal sentido, refiere que si esta le hubiera prometido que compraba un vehículo por Plan de Ahorro Contado, ese plan no existe.

Señala que es de público y notorio conocimiento desde hace años, que las empresas de planes de ahorro se dedican a financiar y hacer posible a los contratantes, llegar a la entrega de un vehículo cero km, ya sea por proceso de licitación o por sorteo. Ello así toda vez que cumplimenten al momento de la adjudicación con la documentación correlativa. Esto último no fue cumplido por la actora conforme ella misma lo ha reconocido.

Manifiesta que, a su criterio, en función a la doctrina de los Propios Actos, no puede pretender que su conducta sea imputable a otros y que la supuesta conversación telefónica descrita por la actora en demanda permite observar que no habido intervención de su parte.

Enfatiza que jamás ha vendido autos al contado, solo mediante plan de ahorro de conformidad a las modalidades descriptas y que la actora suscribió con total discernimiento, conocimiento y libertad. Agrega que ese importe no cancelaba el valor del vehículo, que era un plan de 120 cuotas variables y ajustables según el valor del vehículo suscripto, que a la fecha de suscripción tenía un valor imponible de \$ 2.879.680,90, al cual se adicionaba el importe de adjudicación, gastos administrativos, gastos de entrega, etc. Ello de conformidad al sello de pago del impuesto que luce sobre la izquierda de la foja 1 de la solicitud de suscripción. Agrega que en ese documento se explicaba todo lo concerniente al contrato, además de los llamados telefónicos que efectuó y de las formas de adjudicación información con la que contaba Hansen.

Refiere que la actora no completó la documentación, acompaña un cuadro con el detalle sobre las circunstancias del caso, adjunta la lista de valores de los vehículos en fecha 13/10/2021 en el que se establece que el vehículo valía \$ 2.742.900. Destaca que no ha habido ofertas, de su parte, como las que pretende la actora y que no ha intimado a su parte por las obligaciones no previstas en el contrato de ahorro ni acompañó documental alguna.

Reitera explicaciones sobre el contrato de adhesión, los valores de cuota pura entre otros y la normativa aplicable a los planes de ahorro para fines determinados.

Impugna la liquidación practicada, ofrece prueba, funda en derecho, formula propuesta de conciliación por la cual solicita la apertura de cuenta Judicial -consignación judicial-, hace reserva del Caso Federal y concreta su petitorio.

4.- En fecha 11/08/2023 se presentó Ruta 3 Automotores SA, mediante gestión procesal, la que es ratificada mediante poder adjuntado en fecha 05/10/2023. Contesta demanda y efectúa una negativa general por imperativo procesal de cada uno de los hechos y circunstancias expuestos en el escrito postulatorio.

Desconoce la autenticidad, veracidad y contenido de los documentos que no emanan de su parte y que identifica como: Comprobante de depósito Banco Santander SA; Solicitud de suscripción N° 2882127 de PRSA y sus anexos; Comprobante de pagos a PRSA; Instrucción de transferencia Banco Patagonia; Anexos de PRSA; Carta de aceptación de adjudicación de PRSA; Extractos de conversaciones de Whatsapp. Se desconocen los números telefónicos intervinientes; intercambio de e-mails y ficha de unidades 0km marca Renault.

Reconoce de manera puntual el Recibo provisorio N° 44162 por reserva de suscripción N° 2882127.

Efectúa un relato de los hechos y señala que a finales del mes de julio de 2021 la actora suscribió el contrato de ahorro previo N° 2882127 con Plan Rombo SA y abonó en concepto de suscripción la suma de \$ 60.500. El contrato de ahorro previo ingresó a la administradora a través de Ruta 3 Automotores SA.

Aclara que el dinero abonado por la actora como derecho de suscripción fue debitado por la administradora del plan con la finalidad de cobrarse el derecho de suscripción e incorporar a la actora dentro del círculo de suscriptores, lo que sucedió con fecha 03/09/2021 bajo el grupo N° P2QC-118K por un vehículo 0KM siendo el modelo del automotor tipo al momento de la suscripción en vehículo marca Renault modelo Kangoo II Express Confort 5A 1.6 SCe al que se podría acceder adjudicando el mismo por la modalidad sorteo o licitación.

Argumenta que, en el mes de septiembre de 2021, la actora licita en su grupo, para lo cual, a efectos de que Ruta 3 Automotores SA gestione su participación en el acto de adjudicación celebrado por Plan Rombo SA de Ahorro Para Fines Determinados, transfiere a la cuenta de Ruta 3, la suma de \$ 2.192.274,00.

Expresa que, en el mes de septiembre de 2021, la actora licitó en su grupo, para lo cual, a efectos de que Ruta 3 Automotores SA gestione su participación en el acto de adjudicación celebrado por Plan Rombo SA de Ahorro Para Fines Determinados, transfirió a la cuenta Ruta 3 Automotores SA la suma de \$ 2.192.274,00. Ello era el equivalente a 89 cuotas, por un importe \$2.006.851,21, por lo que resultó ganadora. Como consecuencia de ello Ruta 3 Automotores SA transfiere de inmediato a Plan Rombo SA de Ahorro Para Fines Determinados el dinero del pago para dicha adjudicación quedando en cuenta de Ruta 3 Automotores SA un saldo a favor de la actora por la suma restante de \$185.422,79, lo cual podría servir para los gastos de retiro o el pago de más cuotas.

Explica que se envió a Hansen la documentación para que firmara la adjudicación, entre los cuales se envía formulario de cambio de modelo, debido a que la actora pretendía retirar una unidad distinta a la adjudicada en su plan de ahorro. Pese a haber recibido la documentación la actora reconoce que no cumplió con el envío de la misma firmada y a causa de ello en fecha 26/10/2021 la adjudicación es rechazada por Plan Rombo SA.

Rechaza como falso que la actora haya abonado la suma de \$60.500 con el fin de realizar una operación al contado y congelar el precio del vehículo. Explica que, en realidad, dicha suma fue pagada en concepto de derecho de suscripción correspondiente a la solicitud N° 2882127, conforme consta en el recibo provisorio N° 44162 y en el recibo oficial N° 0030-00103796.

Señala que la actora depositó la suma de \$2.192.274 bajo el concepto de "Cobro por Cuenta de Terceros", conforme se acredita en el recibo oficial N° 0030-00105382 del 17/09/2021. Como resultado, Ruta 3 Automotores SA abonó a Plan Rombo S.A. el importe correspondiente a la licitación del grupo P2QC-118K, resultando la actora adjudicataria del vehículo tipo establecido en su contrato. Esta operación fue efectuada por el concesionario el día 03/10/2021.

Explica por otro lado, que de la documentación aportada por la propia Hansen surge claramente que suscribió un plan de ahorro y manifestó su disconformidad con el precio a abonar por el cambio de modelo que pretendía solicitar a Plan Rombo S.A. de Ahorro Para Fines Determinados. Esa disconformidad llevó a que no suscribiera la documentación correspondiente, lo que ocasionó la caída de la adjudicación.

Agrega que Ruta 3 Automotores SA es mero intermediario entre Hansen y Plan Rombo

SA de Ahorro Para Fines Determinados, con quien mantiene un vínculo contractual y agrega que Ruta 3 Automotores SA no tiene injerencia en la administración de los planes.

Describe los reconocimientos efectuados por la actora y concluye que se trata de una pretensión de Hansen de percibir un crédito que no le corresponde por lo que deberá rechazarse su pretensión con costas a la actora.

Hace referencia al expediente de Defensa del Consumidor del cual argumenta que la actora ha violado su confidencialidad al exponer la oferta que se le efectuó.

Impugna los rubros pretendidos, ofrece prueba, funda en derecho, formula reserva del Caso Federal y concreta su petitorio.

5.- Corrido el traslado a la actora, en fecha 21/08/2023 responde a Plan Rombo SA de Ahorro Para Fines Determinados. Desconoce la documentación acompañada por esa empresa por no constarle su autenticidad material ni la sinceridad de su contenido - lista de precios vigente al momento de la Adhesión; Consulta resumen de suscripción- como así también la firma y aclaración insertas en toda la documentación por no corresponder a Hansen. Por otro lado, desconoce la notificación de la adjudicación con fecha 15/10/2021, oblea 7200016481430 y que se le haya dejado aviso de visita.

6.- En fecha 29/08/2023 contesta el traslado conferido respecto de la documental acompañada por Ruta 3 Automotores SA, desconoce documental por no constarle la autenticidad material ni sinceridad de su contenido, puntualmente el Recibo 0030-00103796 de fecha 21/07/21 de \$60.500; y Recibo 0030-00105382 de fecha 17/09/21 de \$2.192.274.

Aclara que el resto de la documental coincide con la aportada por su parte y obra en el expediente Administrativo que tramita ante Defensa del Consumidor.

7.- En fecha 06/09/2024 la demandada Plan Rombo SA de Ahorro Para Fines Determinados efectuó una propuesta conciliatoria a la actora de su parte y de Ruta 3 Automotores SA. En igual fecha se ordena el traslado de la propuesta conciliatoria a la actora.

8.- En fecha 11/09/2024 se presenta la codemandada Ruta 3 Automotores SA e impugna y desconoce la propuesta de acuerdo presentada por el Dr. Ceballos, por Plan Rombo, con cargo fecha 06/09/24 08.46.09 hs y proveída el 06/09/24, en lo que concierne a

Ruta Tres SA, por carecer de facultades y autorizaciones puntuales para ello.

9.- En fecha 01/09/2023, ante la existencia de hechos controvertidos, se fija la audiencia preliminar del artículo 361 CPCC (Ley P 4142 vigente al momento de su celebración), de lo cual da cuenta el acta de fecha 14/12/2023, la que fuera suspendida y retomada en fecha 18/12/2023 y ante la imposibilidad de avenimiento, se fija el objeto de la prueba.

En fecha 26/12/2024 se ordena certificar respecto al vencimiento y resultado del término probatorio, se decreta la clausura y se ponen los autos para alegar, por lo que en fecha 18/02/2025 la actora presenta sus alegatos, haciendo lo propio la demandada Plan Rombo SA de Ahorro Para Fines Determinados en fecha 14/02/2025, sin que hiciera lo propio Ruta 3 Automotores SA.

En fecha 11/03/2025 se llama a autos para sentencia, providencia que se encuentra firme y motiva la presente.

ANÁLISIS Y SOLUCIÓN DEL CASO:

I.- Conforme fuera trabada la litis, merced a los escritos introductorios del proceso, la cuestión a resolver en autos radica en determinar si en el marco de un contrato de consumo entre la actora y las demandadas existen incumplimientos contractuales de parte de las demandadas en el marco del derecho consumeril y, en su caso, si corresponde la entrega del 0KM pretendida por la actora y la reparación de daños y perjuicios.

II.- Corresponde precisar entonces qué normas aplicaré para resolver la cuestión traída a examen. Así, la Dra. Aída Kemelmajer de Carlucci ha planteado dos reglas para determinar la ley aplicable conforme a las previsiones del art. 7 del CC y C y las enseñanzas de Roubier.

La primera de ellas consiste en la de aplicación inmediata de la nueva ley, pero según como se encuentren la situación, relación o las consecuencias, al momento de entrada en vigencia de la misma. En ese sentido, observo que la relación jurídica existente basada en el contrato de autos, lo es de conformidad a la nueva Ley.

La segunda regla es que la ley es irretroactiva, sea o no de orden público. Regla que está dirigida al juzgador, no al legislador que puede establecer carácter retroactivo de la norma de modo expreso. Conf. Kemelmajer de Carlucci, Aída. La Aplicación del Código Civil y Comercial a Las Relaciones y Situaciones Jurídicas Existentes. Rubinzal

Culzoni. 1era edición. Santa Fe. 2015.

En orden a esa determinación he de aplicar para resolver el presente caso, en lo que corresponda, la Ley 24.240 y el CCyC, como así también la normativa específica que rige la relación entre las partes, concretándose la misma en las previsiones del contrato suscripto y demás anexos, como así también la Resolución 08/2015 emanada de Inspección General de Justicia de la Nación.

III.- Siendo la presente causa planteada en los términos de la Ley de Defensa del Consumidor (Ley N° 24.240), es conveniente recordar que esta normativa busca lograr un equilibrio entre quienes son partes de una relación consumeril, a través de un sistema de protección jurídica in favor debilis.

Así lo entendió la Corte Suprema de Justicia al sostener que “(...) la finalidad de la ley 24.240 consiste en la debida tutela y protección del consumidor o el usuario, que a modo de purificador legal integra sus normas con las de todo el orden jurídico, de manera que se impone una interpretación que no produzca un conflicto internormativo, ni malogre o controvierta los derechos y garantías que, en tal sentido, consagra el art. 42 de la Constitución nacional. (C.S.J.N., causa C.745.XXXVII., in re “Caja de Seguros S.A. c/ Caminos del Atlántico S.A.C.V.”, sent. Del 21-III-2006, Fallos: 329:695, voto del doctor Zaffaroni; causa F.331.XLII; REX, “Federación Médica Gremial de la Cap. Fed. -FEMEDICA- c DNCI - DISP 1270/03”, sent. del 18-XI-2008, Fallos: 331:2614, disidencia del doctor Maqueda).

Vale mencionar que la aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor es de orden público, de rango constitucional conforme el art. 42 de la Constitución Nacional -a partir de la reforma de 1.994- y art. 30 de la Constitución de Río Negro.

Asimismo, el nuevo Código Civil y Comercial también recepta los principios consumeriles -conf. Ley 24.240, arts. 1092, 1093, 1094 y cc. del CCyC-. En este sentido, ante un vínculo contractual consumeril, la ley despliega una “protección que excede el marco contractual y que autoriza, en muchos casos, a ejercer sus derechos frente a toda la cadena de comercialización, aún contra aquellos contra quienes no los une de forma concreta un contrato.” (Hernández Carlos y Picasso, Sebastián; “La conexidad en las relaciones de consumo”, en “Ley de Defensa del consumidor comentada y anotada”, T° III, La Ley, 2011, págs. 484/501). Conf. CA Civil de Viedma en autos caratulados: “Céspedes Narciso c/ Pfund Raúl Oscar y Otros s/ daños y

perjuicios (ordinario)”, Expte. N° 8052/16 CAV.

En lo que respecta a la atribución de responsabilidad, el art. 40 de la Ley 24.240 reza: “Si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio”. Sostiene Ricardo Lorenzetti que “el sistema imputativo consiste en una responsabilidad objetiva derivada del vicio o defecto de la cosa o del servicio, amplia legitimación pasiva solidaria con acciones de repetición, y unas eximentes basadas en la ruptura del nexo causal”. (Conf. R. L. Lorenzetti, “Tratado de los Contratos”, T° I, Ed. Rubinzal Culzoni, 1999, Pág. 91). Por su parte, la doctrina también entiende que “(...) dentro del marco de esta normativa - el consumo- la responsabilidad de la ley 24.240 (arts. 5, 10 y 40), es objetiva y nace de ese contrato previsto en esa norma sin que sea procedente referirla a las de la responsabilidad contractual o extracontractual prevista en la normativa del Código Civil” (conf. Jorge Mosset Iturraspe Javier Wajntraub “Ley de Defensa del Consumidor”, Pág. 243). (Conf. C. Civ. y Com. Sala 1ª, Depto. Judicial de San Martín. “L., M. G. c/ Inc. S.A. Supermercados Carrefour y otro s/ Daños y perjuicios”; y CC0002 QL 16312 49/15 S 16/04/2.015).

Asimismo se dijo “esta norma abandona el régimen de la responsabilidad basada en la culpa, ya que éste resulta inadecuado y desprotege a la víctima al recaer sobre ella la carga de la prueba, siguiendo de este modo los postulados del nuevo derecho en materia de daños que, con una concepción más solidarista, centra la atención en el daño injustamente sufrido por sobre la conducta del dañador” (cfr. esta CN Com., esta Sala A, 30.06.10 in re “Novoa Claudia Marcela c/ Taraborelli Automobile S.A y otro s. ordinario). (Conf. Cám. Nac. de Apel. en lo Com., “Monti Eduardo Jorge y otro c/ Maynar AG S.A. y otro s/ sumarísimo”, 2012, Cita online: MJ-JU-M-71863-AR | MJJ71863 | MJJ71863).

Es importante a su paso ponderar, que con relación a las relaciones contractuales causadas en el marco de adhesión a un plan de ahorro se ha dicho que “(...) no debe perderse de vista que el adherente a un plan de ahorro previo es un consumidor amparado por la Ley 24.240 -conf. art.1- la cual debe aplicarse para responder a la tutela amplia e integral que exige el art. 42 de la C.N. -cfr. CN Apel. en lo Contencioso Administrativo Federal, sala II, in re “Volkswagen S.A. Ode ahorro para fines determinados c/Secretaría de Comercio e Inversiones -DISP. DNCL.2381/96”. Causa N°

6654/97, 14/4/98; in re "Maldonado Automotores S.A.C.I. vs. Secretaría de Comercio e Inversiones. Disposición Dirección Nacional de Comercio Interior 779/1999", 21/11/00; Prosecretaría de Jurisprudencia de la CNCAF; RC J 1086/12-, como así también tener en cuenta que estamos ante una ley de responsabilidad objetiva cuya sola constatación permite la configuración de la infracción y su consecuente sanción -Conf. CA Civil de Viedma, en autos caratulados "Baldissin Fernanda E. c/Plan Fiat-Rot Automotores s/Apelación", 04/06/2014-.

IV.- Entonces, de conformidad a las circunstancias bajo las que el proceso discurriera, corresponde acudir al esquema probatorio y así debo tener en cuenta el conjunto de normas que regulan la admisión, producción, asunción y valoración de los diversos medios que pueden emplearse para llevar al juez la convicción sobre los hechos que interesan al proceso (conf. Hernando Devis Echandía, Teoría General de la Prueba Judicial, Ed. Víctor P. de Zavalía, Bs. As., 1.972, T° 1, pág. 15).

Por ello, no resulta un dato menor recordar en este apartado que conforme lo dispone de manera específica la normativa procesal que nos rige, salvo disposición legal en contrario, los jueces formarán su convicción respecto de la prueba de conformidad con las reglas de la sana crítica -entre las que incluyo la inmediatez del juez de primera instancia-.

No tendrán el deber de expresar en la sentencia la valoración de todas las pruebas producidas, sino únicamente de las que fueren esenciales y decisivas para el fallo de la causa. -conf. art. 356 CPCC Ley 5777, titulado Apreciación de la prueba-.

A ello se debe agregar, aunque parezca redundante, que tampoco existe la obligación de fundar la razón por la cual descarta o no alude de manera específica a otros medios probatorios. No cabe entonces sino concluir que la primera regla interpretativa al hacer mérito de la valoración probatoria efectuada por el magistrado -sin eludir la posibilidad del error- es que la prueba soslayada no conducía, a su entender, a la averiguación de la verdad objetiva del caso.

Y con relación a la verdad objetiva, debo aclarar que en función de las reglas de interpretación de la prueba basadas en la sana crítica hay una ligazón inescindible entre verdad objetiva y convicción judicial, de modo tal que ambas confluyen para la solución de todo caso traído al examen de los jueces.

V.- Efectuadas las anteriores precisiones, para el análisis y resolución del caso traído a examen recurriré especialmente a la prueba que en este estado permanece en el proceso y valoraré a la misma conforme a las reglas de la sana crítica de acuerdo con lo que prescribe el art. 356 del CPCC y en definitiva fundaré mi decisión conforme art. 200 de la Constitución Provincial y el art. 3 del CCyC.

Por otro lado, habiéndose encuadrado el régimen legal aplicable y definidos los aspectos de la responsabilidad y la valoración de la prueba en el ámbito del derecho de consumo, y conforme al estado de la litis según los escritos iniciales del proceso, corresponde ahora determinar si en este caso se ha producido un incumplimiento de la normativa establecida por la Ley de Defensa del Consumidor.

Para ello, es preciso distinguir los hechos sobre los cuales existe acuerdo entre las partes de aquellos que permanecen en discusión.

Puesto en esta tarea observo que las partes están contestes en que la actora ha estado unida a las demandadas para adquirir un vehículo 0 km, siendo la discrepancia fundamental la modalidad de de adquisición.

Así, la actora postula que efectuó una contratación para adquirir un vehículo bajo la modalidad de contado efectivo conforme a la información brindada por el vendedor de la codemandada Ruta 3 Automotores SA mientras que para las demandadas esta última manifestó su voluntad para suscribir un contrato de adhesión a Plan de Ahorro de la marca Renault.

Determinada la discrepancia fundamental corresponderá ahora valorar la prueba producida, lo que tendrá por objeto reconstruir la ejecución contractual y en consecuencia dará la solución al caso de acuerdo con las normas de interpretación del derecho consumeril, que entiendo aquí plenamente aplicables al caso bajo examen.

V.1.- Documental:

V.1.1.- Documentación acompañada por la actora -agregada a PUMA, presentaciones en fecha 05/06/2023-: Poder especial, copia digitalizada del expediente “Hansen Silvia Esther c/Ruta 3 Automotores” Expte. N° 381277-2021.

V.1.2.- Documentación acompañada por la demandada Plan Rombo SA de Ahorro Para Fines Determinados -agregada PUMA, presentaciones en fecha 08/08/2023-: Poder especial para estar en juicios y Legajo del Actor obrante en Plan Rombo SA,

solicitud N° 2882127 con sus anexos; Detalle del estado del Plan; Precio del vehículo suscrito al mes de octubre de 2021; Consulta de estado del plan; Plan de ahorro suscrito por la actora; Poder conferido por Plan Rombo SA de Ahorro Para Fines Determinados y Cédula de Notificación de la demanda.

V.1.3.- Documentación acompañada por la demandada Ruta 3 Automotores SA - agregada PUMA, presentaciones en fecha 11/08/2023-: Recibo N° 0030-00103796 por la suma de \$60.500 por pago de suscripción 2882127 en reemplazo de recibo provisorio N° 44162; Recibo N° 0030-00105382 por la suma de \$2.192.274,00 cobrado por Ruta 3 a cuenta de terceros (PRSA); Expte digital en PDF de Defensa del Consumidor con solicitud de suscripción firmada por la actora.

V.1.4.- Documentación en poder de las demandadas:

Ruta 3 Automotores SA -agregada a PUMA en fecha 14/08/2023-: Recibos y copia de la presentación de la actora ante Defensa del Consumidor.

Plan Rombo SA de Ahorro Para Fines Determinados -agregado a PUMA en fecha 08/08/2023-: Plan Rombo firmado por la actora.

V.2.- Informativa:

V.2.1.- Departamento de Defensa de los Usuarios y Consumidores -Agencia de Recaudación tributaria -agregada a PUMA en fecha 06/03/2024-: “Hansen Silvia Esther c/Ruta 3 Automotores” Nro. 1 Expte N.º EX-2021-00381277-GDERNEMEVD#ART, de la Agencia de Recaudación Tributaria. Presentación del reclamo ante el Departamento de Defensa del Consumidor, Agencia de Recaudación Tributaria en fecha 21/10/2021. Se le designó la carátula "HANSEN SILVIA ESTHER C/ RUTA 3 AUTOMOTORES” EXPTE.Nº381277-2021; 16/12/2021 descargo de la apoderada de Ruta 3 Automotores SA; desconocimiento del descargo por parte de la actora en fecha 02/02/2022 y solicitó que se corra traslado a Plan Rombo SA de Ahorro Para Fines Determinados y a Renault Argentina SA de las actuaciones referidas; se corrió traslado a las denunciadas, se fijó audiencia para el día 31/10/22, a la cual concurrió solo “Ruta 3 Automotores SA”. La empresa, en dicha oportunidad, ofreció una unidad sin rodar (53 km) marca Renault modelo KANGOO II EXPRESS CONFORT 5A 1.6 SCE año 2020 Color GRIS ETOILE (KNH) motor: H4MH737Q021685 chasis:8A18SR04LL376928 dominio: AE389SK transferida a

nombre de la requirente Silvia Esther Hansen DNI 20.363.662. Los trámites de transferencia de dominio por

ante la DNRPA no tendrían costo alguno para la actora y serían soportados por Ruta 3 Automotores SA. La unidad debería ser retirada por la actora o por transporte habilitado y autorizado a esos efectos a su cargo, de las instalaciones de Ruta 3 Automotores S.A sita en Av. Rivadavia 13.162 Ramos Mejía, La Matanza, provincia de Bs As. A cambio, la actora debía ceder los derechos y obligaciones con más todo lo abonado a Plan Rombo S.A en el marco de su grupo P2QC-118K lo que ascendía a la suma de \$2.275.000 a favor de Ruta 3 Automotores S.A por ante escribano público. En fecha 02/02/2022 fue rechazada por la actora, quien efectuó una contrapropuesta. Posteriormente en fecha 22/03/2022 la requerida ratifica sus dichos y peticiona a la autoridad se fije una audiencia para arribar a un acuerdo. Luego de la audiencia frustrada, no volvieron a peticionar.

V.2.2.- AMX Argentina Sociedad Anónima -agregado a PUMA en fecha 19/02/2024-: Informa que la línea 2920487795 está asignada a Rubén Darío Salazar, DNI 37212834, con domicilio en Laprida N° 212 CP.8500, Viedma, Río Negro, Argentina. Asimismo, informó que el teléfono 1135066282 es de titularidad de Juan Manuel Sánchez Roa, domiciliado en Av. Directorio 2864 de Capital Federal. Pertenece a la compañía Claro y fue activado el 28/01/2019.

V.2.3.- Telefónica Móviles Argentina S.A. -agregado a PUMA en fecha 16/02/2024-: Informa que el celular (2920487795) es de titularidad de Rubén Darío Salazar, domiciliado en Rivadavia 275 de Viedma. La compañía a la que pertenece la línea es Tuenti desde el 29/03/2023

V.2.4.- Asociación de Concesionarios de Automotores de la República Argentina (ACARA), -agregado a PUMA en fecha 19/02/2024-: Listado de precios de vehículos correspondientes a la Asociación. El vehículo 0km pretendido por la actora ascendía a la suma de \$ 2.245.000 en julio de 2021 (ver información pág. 78).

V.2.5.- Enacom -agregado a PUMA en fecha 12/03/2024-: Confirma que la línea correspondiente al 1135066282 pertenece a la empresa Telecom Argentina SA y la línea 2920487795 a Telefónica Móviles Argentina SA.

V.2.1.- Informativa subsidiaria y de reconocimiento:

V.2.1.1.-Banco Santander Río -agregado a PUMA en fecha 31/07/2024-: Informa que se registra en la cuenta N° 051-64329 a nombre de Ruta 3 Automotores SACIFI A y G CUIT N° 30540127251, con fecha 08/07/21, una acreditación por \$ 60500 por terminal de autoservicio. (ver captura inserta en el informe).

V.2.1.2.- Plan Rombo SA -agregado a PUMA en fecha 12/12/2024-: Informa que la documental adjunta que le fuera remitida para reconocimiento no resulta legible. Asimismo, adjuntó a su informe la Solicitud de Suscripción con más sus anexos. Aclara que es todo lo que obra en el legajo que se encuentra en sus registros.

V.2.1.3.- Banco Patagonia SA -agregado a PUMA en fecha 19/12/2024-: Informa los movimientos de cuenta conforme surge de sus registros y destaca que con fecha 16/09/2021 se transfirió de la Cuenta N°719127429 perteneciente a Salazar Rubén Oscar DNI 17135833 a la cuenta N°333004077, perteneciente a Ruta 3 Automotores SACIFI A CUIT 30540127251, un total de \$2.192.274,00.

V.2.1.4.- Renault SA -agregado a PUMA en fecha 27/05/2024-: Informa que no le consta a Renault SA que la documentación adjunta de fecha 03/06/23 sean fieles reproducciones de la página web de Renault Argentina, ni que el contenido no haya sido modificado y/o editado.

V.2.1.5.- Andreani SA -agregada a PUMA en fecha 15/02/2024-: Informa que se realizó la búsqueda en los registros de Andreani SA (CASA) con los datos del nombre del destinatario y domicilio de destino aportados en el Oficio. Indica que surge el envío N° G00000725222440, el cual fue dado de alta el 20/10/2021, y con fechas 25/10/2021 y 27/10/2021 salió a distribución sin concretarse la entrega en ambos casos por motivo: “No responde el llamado”. Manifiesta que, cumplimentadas las visitas, el Envío ingresó a custodia en la sucursal Viedma de CASA, sin ser retirado por su destinatario. Aclara que, en ambas ocasiones, se dejó constancia en la hoja de ruta de distribución y que el aviso de visita es el documento que informó al destinatario la visita de CASA y la existencia de una pieza postal a él dirigida, con datos de la sucursal que tiene la pieza en custodia. Agrega que la entrega del aviso no integra el proceso de trazabilidad del envío y es extendido en un único ejemplar. Finalmente, manifestó que atento la antigüedad del Envío (2021), CASA no cuenta con las hojas de ruta correspondientes a las visitas realizadas.

V.3.- Informes periciales:

V.3.1.- Informe pericial contable -agregado a PUMA en fecha 24/04/2024-: El informe pericial fue elaborado por el Lic. Sebastián Dutto. Aclara que se se analizó la documentación que consta en autos y Documental remitida al perito vía correo físico, la cual se adjuntó en el Anexo I.

Respecto de los puntos de pericia solicitados por la demandada Plan Rombo SA de Ahorro Para Fines Determinados refiere que la titular del contrato P2QC118-K, plan de 120 cuotas financiado al 100%, ingresado PRSA el julio del 2021 es la Sra. Hansen Silvia Esther CUIL: 27- 20363662-3. El número de suscripción es 2882127.

Agrega que el Concesionario por el que ingresó la solicitud fue Ruta 3 Automotores SA, el Modelo suscripto fue F67N 056 Kangoo II Express Confort 5ª 1.6 Sce y el monto abonado por la suscripción fue de \$60.500,00.

Aclara que la modalidad de financiación elegida resultó ser el plan de 120 cuotas con financiación del 100%. Explica que la cuota 1 a la 12 están encuadradas como cuota baja. Se difirieron importes de la cuota 33 a la 41 por \$326.535,68 más el Impuesto Ley Est. por \$2.625,36 para un total de \$329.161,04.

Indica que los pagos efectivamente abonados a plan rombo fueron abonadas las primeras 32 cuotas del plan de ahorro, a valores históricos suman un total de \$2.781.489,00, pero que, actualizados al valor de la última cuota cancelada, la número 32, y sumándole el Imp. Ley Est. El importe total abonado sería de \$8.180.519,05.

Respecto de la situación actual del contrato, explica que al momento de la pericia el plan se encuentra “rescindido” por presentar al menos tres cuotas consecutivas impagas. La fecha de la rescisión es del 18/01/2024.

Aclara que el plan de ahorro no tiene cuotas fijas, que las mismas son cuotas puras reajustables a medida que cambia el valor del automóvil. Asimismo, los importes abonados, los haberes netos, son devueltos a la finalización del contrato, previa realización del balance de liquidación del grupo, dentro de los 30 días siguientes a su finalización, previa deducciones de gastos y fondo de multa, de acuerdo al % de morosidad determinado en esa oportunidad.

Responde que respecto de si obra intimación o Carta Documento por parte de la actora respecto de las cuestiones referidas al contrato que fue acompañada en autos, contestó que fue acompañada en autos por la actora la respectiva documentación sobre los

reclamos referidos al contrato.

Con relación a los puntos de pericia solicitados por Ruta 3 Automotores SA y señala que en lo atinente a si Ruta 3 Automotores SA lleva sus libros contables en legal forma, no fue posible brindar una respuesta toda vez que no tuvo acceso a los libros contables de dicha empresa.

Refiere que sí analizó toda la documentación acompañada en autos y aquella adjuntada dentro del Anexo del informe de su autoría y dictamina que, salvo dolo, las mismas son llevadas en legal forma.

Sobre la consulta concerniente a si en los registros contables de Ruta 3 Automotores SA se encuentran registrados los recibos N° 0030-00103796 y N° 0030-00105382 explicó que analizó los dos recibos acompañados en autos (ver cuadro de síntesis de información) y que al no haberse acompañado los libros contables de Ruta 3 Automotores SA, no pudo constatar si efectivamente los recibos fueron registrados en los mismos.

Respecto de si hay registros de una operación de compra convencional o directa a nombre de la actora con Ruta 3 Automotores SA, indica que conforme la documental puesta a su disposición, no se acompañó documentación referida a la compraventa de un rodado entre las partes mediante una “operación convencional”, solo la adquisición por parte de la actora de un vehículo mediante un Plan de Ahorro, descripto dentro de las respuestas que brindó en el informe.

Cabe mencionar que el informe no ha sido observado o impugnado por las partes.

Por tal motivo, reseñado el informe pericial en cuestión y en el entendimiento de que resulta medio conducente relacionado con cuestiones controvertidas entre las partes respecto de los postulados planteados, siendo el perito interviniente calificado para emitir su dictamen sin que pueda sospecharse de su independencia e imparcialidad, a lo que agrego también que no advierto la existencia de otras pruebas que puedan desvirtuarla, es que les otorgaré valor probatorio conforme art. 356 y 424 del CPCC.

V.3.2.- Informe Pericial Informático -agregado a PUMA 22/05/2024-: Elaborado por el Cuerpo de Investigación Forense del Poder Judicial.

Se informa que se accedió al dispositivo móvil Samsung A53 que tiene instalada la aplicación WhatsApp vinculada a la cuenta +54 9 2920-487795, de titularidad de Rubén

Darío Salazar. Asimismo, aclara que se exportaron al anexo Chat de WhatsApp con +54 9 11 3506-6282 los mensajes de intercambiados con el contacto Nro +54 9 11-3506-6282. (Ver archivo ChatDeWhatsapp.html).

Cabe destacar que este informe no ha recibido observaciones o impugnaciones de las partes. Por tal motivo, en el entendimiento de que resulta medio conducente relacionado con cuestiones controvertidas entre las partes respecto de los postulados planteados, siendo el perito interviniente calificado para emitir su dictamen sin que pueda sospecharse de su independencia e imparcialidad, a lo que agrego también que no advierto la existencia de otras pruebas que puedan desvirtuarla, es que les otorgaré valor probatorio conforme entiendo conducente otorgar a su opinión experta valor probatorio conforme art. 356 y 424 del CPCC.

V.3.3.- Informe Pericial Caligráfico en subsidio -agregado a PUMA 29/10/2024-: El informe fue elaborado por el Lic. Sergio Gustavo Vera y el elemento analizado consistió en las firmas estampadas en los documentos como así también el cuerpo de escritura para lo cual se procedió a formarlos en audiencia de fecha 23/09/2024 a la actora.

Detalla las operaciones técnicas desarrolladas a fin de llevar a cabo la tarea encomendada, la bibliografía consultada y todos los datos relevantes para este tipo de análisis en particular.

Describe las operaciones y procedimientos realizadas respecto de los documentos dubitados e indubitados. Concluye que Silvia Esther Hansen resultar ser la autora de las firmas estampadas en la documentación obrante en autos.

Impugnación de la actora -fecha 23/10/2024-:

Sostiene que se han efectuado firmas de por lo menos dos personas distintas. Para ello divide las fotografías analizadas por el perito y sostiene que incluso hay diferencias muy notables.

Divide en dos grupos a fin de señalar su punto de vista. En tal sentido manifiesta que “En el primer grupo existen diferencias sustanciales en la confección entre las firmas realizadas por la actora en sede judicial con las firmas insertas en los formularios que a continuación se detallan. El perito informa que las firmas dubitadas fueron realizadas entre siete y ocho tiempos escriturales y, en cambio la firma indubitada fue realizada en

cuatro tiempos escriturales (ver señalización color rojo). Esta diferencia surge porque la firma indubitada en el primer tramo es realizada sin levantamiento del elemento escritor como así también el sector medio y el final. En cambio, las firmas cuestionadas tienen muchos más levantamientos del elemento escritor principalmente en el sector final, contrario a lo que sucede en las firmas realizadas por nuestra poderdante".

Señala, luego de describir los trazos que tuvo a la vista que "Claramente se nota la diferencia en su confección y en sus características intrínsecas. En este caso nos encontramos con lo que se denomina una Imitación Servil que consiste en que la persona reproduce la escritura o firma tiene a la vista el original, este tipo de falsificación carece de habilidad y espontaneidad, observándose temblequeos, paradas, retoques, irregularidades en los trazos, etc., de acuerdo a lo expresado en los textos que hablan sobre el tema". Efectúa una descripción en torno a las fotografías que describe el perito y lo considera pertinente que la lleva a sostener que hay discrepancias entre las firmas que efectuó la actora en sede judicial a las estampadas en los documentos.

Manifiesta sus observaciones en torno al segundo grupo de firmas. En tal sentido expresa: "Con respecto al segundo grupo, en las firmas dubitadas halladas en los formularios, las diferencias morfológicas o de formas, son más evidentes que en el grupo anterior, y también con las indubitadas. Las firmas que se detallan a continuación son producto de una imitación libre, es decir que no se tuvo en presente o se recurrió a la memoria del firmante para tratar de imitar la firma original indubitada. Observamos que la firma del cuerpo de escritura posee un trazo mediano y continuo, con desarrollo fluido; en las firmas dubitadas se aprecian que los trazos son más lentos, gruesos, con temblores, retomas y levantamiento del elemento escritor".

Reitera lo que considera diferencias notables entre la firma de la actora y otras firmas estampadas en el documento acercado por la demandada, donde surge notoriamente las diferencias existentes a punto tal que, sostiene, no tienen parecidos morfológicos.

Finalmente, destaca las firmas indubitadas realizadas en sede judicial de la actora con sus características peculiares y las compara con las de los formularios. Ejemplifica con fotos sus conclusiones y señala que "existen notorias diferencias morfológicas o de diseño (extrínsecas) e intrínsecas (características particulares) que evidencian una clara intención de imitar las firmas de la actora". Tal circunstancia la lleva a concluir que ha habido intervención de otras personas que han imitado la firma de la actora por lo que, a

su criterio, resulta de cotejar a simple vista que no haya sido considerado por el perito tomando en consideración las diferencias con las firmas indubitadas.

Contestación del Perito Calígrafo - fecha 29/10/2024- :

Ratifica en un todo sus conclusiones. Indica que "respecto a los tiempos escriturales de las firmas analizadas, éstas son variables y esta variación está bien explicada como una de las posibles dentro de la realización de las firmas. No es el único parámetro técnico que se analiza para establecer una autoría, lo que el Perito calígrafo busca son los gestos gráficos; Movimientos personalísimos o idiotismos que una persona posee al momento de realizar la escritura. Estos gestos gráficos; Movimientos personalísimos o idiotismos fueron claramente graficados por el suscripto en las distintas firmas analizadas y aparecen tanto en las firmas Indubitadas, como en las Dubitadas, ver ilustraciones de la pericia caligráfica y conclusiones".

Destaca que las letradas de la actora ponen énfasis en la morfología y variaciones mientras que su tarea consiste en analizar la integralidad, en los gestos gráficos, los movimientos personalísimos que una persona posee al momento de realizar la escritura.

Se expide respecto de la observación efectuada sobre el segundo grupo de firmas dubitadas y nuevamente expresa que las letradas han puesto énfasis algún tipo de detalle en la morfología y a su criterio esas observaciones podrían llevar a un error de interpretación ya que la Caligrafía, morfológicamente pueden tener alguna variación, pero en los elementos constitutivos y formales y en los elementos estructurales son en casi su totalidad coincidentes así como también la presencia de gestos gráficos. Ilustra sus dichos con una imagen comparativa de una firma dubitada e indubitada (ver respuesta a la formulación de última página). Finalmente ratifica sus conclusiones.

Observaciones de la parte actora -fecha 07/11/2024-: Reitera sus consideraciones en torno al primer y segundo grupo de firmas. Entre ellas destaca que "existen diferencias en varios aspectos que se detallaron en la impugnación, como por ejemplo cantidad de levantamiento del elemento escritor, orientación, enlaces, presionado del elemento escritor, etc. La suma de estas características diferentes es la que nos permite llegar a la conclusión que no fueron realizadas por una misma persona".

Agrega que "el perito no compara las firmas dubitadas con las indubitadas en un mismo sitio, sino que lo realiza en distintas fojas. Sin perjuicio de que ello podría permitir

incurrir en una confusión, resulta manifiesto... que existen diferencias sustanciales con la firma indubitada utilizada como ejemplo que no detalla en su informe, pero sí están ilustradas (ver tomas fotográficas)". Asimismo, pone de resalto que quien ha efectuado las firmas dubitadas resulta ser una persona diferente a quien efectuó las firmas indubitadas.

Se expide nuevamente sobre el segundo grupo de firmas y señala que es posible "observar que son totalmente diferentes las dubitadas con las indubitadas, incluso en su morfología. Resultan manifiesta las diferencias morfológicas, como así también las intrínsecas, como por ejemplo el inicio de los trazos de las firmas, los enlaces, la inclinación de los ejes escriturales, los levantamientos del elemento escritor, etc. Estos detalles fueron mencionados en la impugnación; sin embargo, el informe del perito omite expedirse al respecto".

En fecha 11/11/2024 se tuvo presente lo manifestado por la actora para su oportunidad.

Resolución de las impugnaciones:

En orden a resolver los planteos impugnatorios se ha dicho que "(...) La impugnación debe constituir una "contrapericia" y, por ende, contener también como aquella una adecuada explicación de los principios científicos o técnicos en los que se la funde y no una mera alegación de pareceres subjetivos o simples generalizaciones, sin sustento en otros elementos de juicio ciertos y serios arrimados al proceso" CN Civ, Sala B, 15/12/05, "Mazzera, Ricardo H. c/Peralta, Fernando G. s/ daños y perjuicios".

Por otro lado "(...) la sana crítica aconseja seguir el dictamen pericial (conf. Cám. Nac. Civ., Sala K en autos "Cenicola, Ana Amelia c/ Snaidas, Lázaro y otros s/Daños y Perjuicios" sent. del 13.07.11), asumo que esa sugerencia lo es bajo la condición de que éste goce de una exposición razonable y no se opongan al mismo argumentos científicos y técnicos, legalmente fundados. A este fin no se trata de exigir el ejercicio de un despliegue impugnatorio necesariamente exacto o preciso, solo quizás alcanzable a través del apoyo de un consultor técnico, sino de poner de manifiesto qué circunstancia de hecho o fáctica haría variar la apreciación técnica expuesta". Conf. "Aman Joana c/ Dagfal Mario Osvaldo y Otra s/Ordinario. (Expte N° 1175/10/J1), en trámite por Expte. N° 7838/2014 Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial y de Minería de la Primera Circunscripción Judicial de la Provincia de Río Negro.

Se observa que las contestaciones dadas por el profesional surgen fundadas y dan una adecuada respuesta en el marco de sus conocimientos técnicos, más allá de la disconformidad de la actora. Así, aún de ser viable las impugnaciones sin el asesoramiento de un consultor técnico los argumentos de la actora no se erigen con suficiencia para apartarme de las conclusiones a las que ha arribado el perito para sostener que las firmas corresponden al puño y letra de la actora.

Es así como, toda vez que se trata de un profesional calificado para emitir su dictamen sin que pueda sospecharse de su independencia e imparcialidad, entiendo conducente otorgar a su opinión experta valor probatorio conforme art. 356 y 424 del CPCC.

Todo ello, sin perjuicio de las valoraciones que para el caso se efectúen en el marco de una cuestión consumeril.

VI.- El desarrollo contractual:

Corresponde ahora reconstruir la génesis y desarrollo de la relación jurídica existente entre las partes conforme a la prueba producida.

Para ello he de tener presente la prueba conducente y relevante adquirida en la tramitación de estas actuaciones.

Conforme informe pericial en informática confeccionado por el Cuerpo de Investigación Forense surge las comunicaciones entre el celular +54 9 2920-487795, de titularidad de Rubén Darío Salazar con el celular +54 9 11 3506-6282 titularidad de Juan Manuel Sánchez Roa todo ello de acuerdo a lo informado por AMX Argentina Sociedad Anónima -Puma de fecha 19/02/2024- y Telefónica Móviles Argentina S.A. - Puma de fecha 16/02/2024-. Por otro lado, no es un hecho controvertido que el Sr. Sánchez Roa sea vendedor de la codemandada Ruta 3 Automotores SA, no obstante, el link acompañado en alegatos por la parte actora.

Expuestas esas cuestiones previas y conforme ha quedado incorporado a estas actuaciones surge que el 5/7/21 se comunica el Sr. Sánchez Roa con Salazar y así se inicia un contacto entre representante de un proveedor de la marca Renault y un consumidor

En lo que aquí interesa el representante de Renault – como así se presenta- y dependiente de Ruta Tres le consulta a Salazar que idea de operación tenía, y este le contesta "de contado".

No obstante, a través de la conversación por escrito y por audio entre el 5/7/21 y el 20/10/21 se concreta una operación que implicó una disposición patrimonial, primero por un concepto de *seña* – emisión de chat de fecha 8/7/21 a las 11:25 y 11:35 y contestación por audio del vendedor en donde explica como es el tema de la *seña* – audio PTT-20210708-WA0015 de igual fecha-, la que a su vez es precisada en el hilo de la conversación en la suma de \$ 60.450 - audio PTT-20210708-WA0023 de igual fecha-.

Ello se concreta conforme consta en el registro en la cuenta N° 051-64329 a nombre de Ruta 3 Automotores SACIFI A y G CUIT N° 30540127251, el mismo día 08/07/21 mediante acreditación por \$ 60.500 por terminal de autoservicio -conforme informe del Santander Río agregado a PUMA en fecha 31/07/2024-.

Asimismo, en el audio PTT-20210710-WA0006 el vendedor informa que el precio va a quedar un poco más a \$ 2.306.000 porque era la facturación a otro cliente.

La segunda disposición patrimonial, consiste en una transferencia en fecha 16/09/2021 de la Cuenta N°719127429 a la cuenta N°333004077, perteneciente a Ruta 3 Automotores SACIFI A CUIT 30540127251, un total de \$2.192.274,00 -conforme informe del Banco Patagonia, obrante en PUMA de fecha 19/12/2024-.

Finalmente, toda la secuencia antes expuesta es interpretada de manera divergente por las partes. Para la actora, en base a su intención consistente en adquirir un vehículo 0 Km de contado, se efectuaron los pagos por *seña* y su valor, aunque nunca fue entregado el vehículo.

Para las demandadas se suscribió un contrato de plan de ahorro siendo el valor de la *seña* en realidad el de suscripción del plan y el del pago de contado, el correspondiente a una licitación siendo que el contrato no pudo finalizar de ejecutarse por la negativa de la actora a aceptar el cambio de modelo lo cual devino en la rescisión conforme respuesta 9 del informe pericial contable por presentar al menos tres cuotas consecutivas impagas. La fecha de la rescisión es del 18/01/2024 -ver informe pericial contable agregado a PUMA en fecha 24/04/2024-.

Finalmente, como consecuencia de las desavenencias entre la actora y las demandadas, la actora efectuó un reclamo administrativo identificado como “Hansen Silvia Esther c/Ruta 3 Automotores” Nro. 1 Expte N.º EX-2021-00381277-GDERNEMEVDCA#ART,

de la Agencia de Recaudación Tributaria con el posterior reclamo judicial que nos ocupa.

Reconstruida la secuencia contractual que ha unido a las partes ahora corresponde determinar en el marco de aplicación de la ley consumeril y los contornos de responsabilidad objetiva que rigen el caso si las codemandadas son responsables o no frente al actor de conformidad y en su caso en qué medida.

VII.- La responsabilidad:

Corresponde ahora, en base a la secuencia contractual ya reconstruida, analizar las consecuencias jurídicas de la relación existente entre las partes en el marco de la responsabilidad objetiva abordada con perspectiva consumeril, conforme art. 40 de la LDC y, en especial respecto del derecho de todo consumidor a ser informado conforme a los estándares del art. 4 de la ley ya citada.

Y en ese aspecto, surge incumplido con intensidad el deber de informar de manera cierta, clara y detallada por parte del vendedor Sánchez Roa en su carácter de representante de la concesionaria Ruta Tres, integrante de la cadena de comercialización de Renault junto con Plan Rombo, en base a la explícita intención del consumidor de adquirir un vehículo de contado cuando es el mismo Sánchez Roa el que le consulta "(...) qué idea de operación tenías".

Esa pregunta fundacional del comienzo de la venta y la respuesta del consumidor no es consecuente con el cumplimiento del deber legal que obliga a los proveedores en el marco de la ley consumeril a brindar información de calidad y tratar dignamente a los eventuales consumidores.

De modo contrario a la conducta desplegada por el vendedor, el consumidor siempre fue claro en cuanto a que su voluntad era la compra de un vehículo modelo Kangoo de contado y no mediante un plan de ahorro previo otorgándole un monto como seña aceptada por el vendedor.

Mucho menos que las dos disposiciones patrimoniales pudieran ser interpretadas por el comprador como pago de una suscripción y de una licitación de un plan de ahorros, sino de una seña primero y posterior pago del precio de una operación coherente con su intención original.

Tiene dicho la doctrina que “la seña, señal o arras es un pacto que puede adicionarse a

cualquier contrato, entregando una cosa para confirmar el contrato o para reservar la posibilidad de arrepentirse perdiendo la cosa entregada, o si el que se arrepiente es el que la recibió, devolviendo la cosa recibida más otro tanto de su valor” (Conf. Alterini Jorge H., “Código Civil y Comercial Comentado” Tratado Exegético, (art. 1059), Ed. La Ley, Buenos Aires, Año 2016, T° V, pág. 624).

El mismo autor indica “Gastaldi y Centenaro sostienen “Seña es aquello que se entrega por una parte a la otra, en virtud de la cláusula accidental de un contrato bilateral, con la finalidad de facultar, a uno o a ambos contratantes, la resolución por voluntad unilateral de uno de ellos (arrepentimiento) -especie penitencial- o con la finalidad de confirmar el contrato (como cumplimiento o principio de ejecución del mismo) -especie confirmatoria-” (Conf. Gastaldi José M. y Centenaro Esteban, La Señá, Abeledo-Perrot, Buenos Aires, 1997, pág. 16, en Alterini Jorge H., “Código Civil y Comercial Comentado” Tratado Exegético, (art. 1059), Ed. La Ley, Buenos Aires, Año 2016, T° V, pág. 624).

Encuentro entonces convicción en afirmar que el vendedor generó en el comprador la creencia errónea de ejecución de un tipo de modalidad de venta de contado para que efectúe disposiciones patrimoniales incluyéndolo sin su voluntad en el sistema de plan de ahorros.

Esa contratación de contado por parte del proveedor no se desarticula ni sana luego en favor de las codemandadas con la remisión de documentación que contradecía lo enunciado en las conversaciones, ya comprobadas mediante informe pericial informático.

Si bien quedó demostrado que la firma del contrato corresponde a la actora, como antes referí, no implica en base al examen de todos los diálogos y escucha que la creencia de la compra de contado, seña de por medio, hubiera mutado a un sistema de ahorro.

Obsérvese que puede calificarse de vaga y ambigua la información brindada por el vendedor, sirviendo solo de ejemplo que le refería que el valor era distinto porque correspondía a una facturación de otro cliente – archivo PTT20210710WA0006-.

Así, si la información no es cierta, clara, y detallada, en el caso es de dudosa veracidad, poco clara y vaga, no puede esperarse que en el ejercicio del sinalagma contractual el consumidor tenga un perfil que resuelva datos imprecisos contradictorios, descubra

engaños intencionales, información solapada y descifrable solo por un experto.

Resulta definitorio al respecto el diálogo de fecha 12/7/21 cuando empieza a mostrarse documentación por parte del vendedor, y a raíz de ello dice "Hola, consulta todo lo que dice ahí abajo habla del plan rombo" mientras que el vendedor Sánchez Roa de manera poco clara lo sigue manteniendo al comprador en la creencia de que la compra no era con un plan. Esto refirió: "Por eso te decía que era general. Plan Rombo Argentina es Renault Argentina. O sea, la razón social real es Plan Rombo Argentina. En tu caso eso no va a aplicar porque vos no tenés cuota, vos cancelás de contado." - Audio PTT20210712WA0014-.

De este modo, ante eventuales descubrimientos del comprador que lo hicieran consciente de la realidad de la intención contractual de la vendedora, distinta a la que optaba Hansen, en todo momento Sánchez Roa se encargaba de tranquilizarlo: "Vos cancelas de contado".

Llegados a este punto, más allá de la conducta del dependiente de la firma concesionaria, aquella debe responder ante la actora pues, enmascarando una venta al contado, la actora efectuó disposiciones patrimoniales que tuvieron como consecuencia el ingreso de dinero al patrimonio de Plan Rombo SA de Ahorro Para fines Determinados sin la contraprestación correspondiente consistente en la entrega del vehículo pactado y cancelado en su totalidad.

La defectuosa prestación del servicio por parte de Ruta 3 Automotores SA implica que conforme art. 40 de la LDC y de acuerdo con el factor de atribución objetivo que rige la responsabilidad analizada, aquella debe responder frente al consumidor hoy corporizado en Silvia Esther Hansen tal como he descripto los contornos de responsabilidad en Punto III de este decisorio.

Ahora bien, la administradora codemandada Plan Rombo SA de Ahorro para Fines Determinados observa que ella no puede ser declarada responsable porque en la solicitud de suscripción fue firmada -conforme informe pericial caligráfico agregado a PUMA en fecha 29/10/2024-, por lo que a su criterio la actora tenía conocimiento de lo que suscribía lo cual no resulta ser imputable a su parte.

Asimismo, Plan Rombo también manifestó -y así ha quedado corroborado conforme informe pericial contable agregado a PUMA en fecha 24/04/2024-, que el contrato se

encuentra rescindido desde el día 18/01/2024 por conducta imputable a la actora -falta de pago de cuotas conforme art. 11 del Contrato de Adhesión-.

De este modo, en el marco del art. 40 de la LDC, debe entenderse que la codemandada en cuestión introduce una eximente de responsabilidad basado en que la causa del daño le ha sido ajena y asienta ello en que la actora rubricó un contrato, abonó cuotas de un contrato del cual tenía conocimiento, licitó y ante la circunstancia de variación del monto total del vehículo, resolvió no finalizar la operación corporizada en la negativa de suscribir la aceptación conforme la documentación que le fuera remitida en forma postal -ver informe de Correo Andreani agregado a Puma 15/05/2024-. Tal circunstancia tuvo como consecuencia que con posterioridad se rescindiera el contrato de la actora con la consecuente responsabilidad de su parte.

La cuestión, observada con la debida perspectiva consumeril encuentra un marco normativo aplicable en el que el art. 40 de la LDC prevé la responsabilidad objetiva y solidaria de los integrantes de la cadena de comercialización, en el caso Ruta 3 Automotores SA y Plan Rombo SA de Ahorro para Fines Determinados.

Si bien surge del informe pericial caligráfico que la actora suscribió el contrato y le he dado el valor probatorio correspondiente, no puedo soslayar, como antes referí que la cuestión queda sellada en el marco de responsabilidad solidaria conforme a la respuesta del vendedor en audio PTT20210712WA0014-.

Todo lo expuesto anteriormente denota con claridad que se ha incumplido con intencionalidad informar debidamente a la actora y sin su voluntad, cuando ella efectuó una compra de contado, de todos modos, se la incluyó en un plan de ahorros.

En tal sentido el art. 4 de la LDC es claro cuando establece que “Información. El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización (...)”.

Ha dicho al respecto Lorenzetti que, desde el punto de vista normativo el deber de información “es el deber jurídico obligacional, de causa diversas que incumbe al poseedor de la información vinculada con una relación jurídica o con la cosa involucrada en la prestación, o atinente a actividades susceptibles de causar daños a terceros o a uno de los contratantes, derivados de dicha información y cuyo contenido es

el de poner en conocimiento de la otra parte de una cantidad de datos suficientes como para evitar los daños o inferioridad negocial que pueda generarse en la otra parte si no son suministrados”. (Lorenzetti, Ricardo L. Consumidores, Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2003, págs. 170 a 172).

El Superior Tribunal de Justicia ha dicho que “En este orden es necesario insistir que la omisión informativa no es inocua, dado que priva al consumidor de la posibilidad de elegir libremente evaluando los pros y los contras de lo que se le está ofreciendo, quedando solo en su consideración las virtudes del producto o servicio que le relata el vendedor, incrementándose notoriamente de tal forma la chance de contratación y, por lo tanto, el beneficio económico de los proveedores”. (Autos: "Dirección de Comercio e Industria del a Provincia De Río Negro S-Notas 1198/17, 1207/17 Y 1290/17 DPRN Actuaciones de Oficios/Apelación S/Casación" (Expte N° R-1VI-12-CC-2018) Sentencia Definitiva N° 46 de fecha 14/10/2020.

Por su parte, Wajntraub ha sostenido “Desde el punto de vista de la dogmática jurídica, siendo el contrato un acto jurídico, debe ser voluntario, y para que exista voluntariedad debe existir discernimiento, intención y libertad; y la existencia de un desnivel informativo afecta los tres elementos”. (Lorenzetti, Ricardo L. Consumidores, Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2003, págs. 173) (Wajntraub, Javier H. Régimen Jurídico del Consumidor Comentado, Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2020, págs. 42). Agrega que “la decisiva gravitación del hecho de contar o no con la información debida se advierte al tomar conciencia del número de transacciones comerciales que tienen por objeto el tráfico de productos elaborados, cuya nota característica es ser el resultado de altas tecnologías de fabricación que los hacen en mayor o menor medida complejos, y que son el fruto de una ‘acumulación de conocimientos’. Es por ello que suelen estar acompañados de prospectos o instrucciones para su utilización de lo cual deriva el peligro que entraña la ausencia, oscuridad o eventual mala interpretación de esas instrucciones”. (Ammirato, Aurelio L. Sobre el derecho a la información de consumidores y usuarios, en J.A. 1998-IV-850). (Wajntraub, Javier H. Régimen Jurídico del Consumidor Comentado, Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2020, págs. 42).

Conclusión: Corresponde declarar el incumplimiento contractual de las codemandadas conforme art. 10 bis de la LDC para la adquisición de un vehículo 0 Km y la consecuente responsabilidad solidaria conforme art. 40 LDC de Ruta 3 Automotores SA y Plan Rombo SA de Ahorro para Fines Determinados respecto de la actora Silvia

Esther Hansen para la adquisición de un vehículo Renault Kangoo Emotion II Express 1.6, 5 Asientos, Vidriada Color Gris Plata OK Modelo 2021

A continuación, se examinará la procedencia de los rubros peticionados.

VIII.- Daños reclamados:

Corresponde ahora dilucidar la procedencia de cada rubro reclamado, y en caso de corresponder, la cuantificación de estos conforme la prueba producida para demostrar su alcance.

El daño es “...todo perjuicio susceptible de apreciación pecuniaria que afecte en forma cierta a otro, a su patrimonio, a su persona, a sus derechos o facultades. (CSJN, 22/12/93, E.D. 157-581)”; “...es un componente inseparable del acto ilícito (T.S. de Córdoba, Sala C Com. CAdm., 12/12/86. LLC 1987-438)”; ya que “...si no hay daño, directo ni indirecto, no hay acto ilícito punible para los efectos de este código (CN Civ., sala B, 28/9/84, E.D.112-233)”. Además, “...debe ser cierto y actual para que pueda existir resarcimiento (CSJN, 07/03/85, E.D. 113-612), pero es indemnizable también la frustración de la probabilidad de éxito, cuando por sus características supera el parámetro de daño eventual para constituirse en un perjuicio cierto y resarcible (CSJN, 28/04/98, L.L.1998-C-322); pero el mero estado de riesgo no es indemnizable si no hay daño”. (Conf. Jorge Mosset Iturraspe y Miguel A. Piedecasas, Código Civil Comentado R.C., Ed. Rubinzal Culzoni, 2005, Pág. 25, 33).

En este sentido, la Corte Suprema, en “Provincia de Santa Fe c/ Nicchi”, juzgó que resultaba inconstitucional una indemnización que no fuera justa., puesto que “indemnizar es (...) eximir de todo daño y perjuicio mediante un cabal resarcimiento”, lo cual no se logra “si el daño o el perjuicio subsisten en cualquier medida. (Sent. del 26-VI-1967, Fallos: 268:1121, considerandos 4° y 5°)”.

Sentado ello, el actor identificó como rubros cuya indemnización pretende; la devolución de los importes abonados, daños moral y punitivo.

VIII.1.- Daño material:

La actora solicita, conforme Punto VII.A), la entrega de una camioneta Renault Kangoo Emotion II Express 1.6 5 Asientos 0 KM con fundamento en lo establecido en el art. 10 bis opción a) de la Ley de Defensa del Consumidor, con motivo del contrato de adhesión ya analizado en Punto VI y VII.

Ese artículo, prevé que “El incumplimiento de la oferta o del contrato por el proveedor, salvo caso fortuito o fuerza mayor, faculta al consumidor, a su libre elección a: a) Exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible (...)”

De conformidad a los antecedentes de autos, observo plenamente aplicable el supuesto legal mediante el cual la actora funda su primera pretensión.

Y ello así, en tanto la actora para la compra de contado efectuó el depósito correspondiente y cumplió con la prestación que se le indicó, incluso superando los montos de conversaciones sujetas a informe pericial en informática.

En orden a ello observo que se encuentra agregada en fecha 05/06/2023, documentación donde surgen los comprobantes mediante los que se abonaron las sumas de \$ 60.500 en concepto de seña y la de \$2.192.274,00 para completar el valor del vehículo conforme surge de la propia documentación acompañada por la codemandada Ruta 3 Automotores SA – sin perjuicio de la imputación unilateral que aquella le dio- e informe del Banco Patagonia SA -agregado a PUMA en fecha 19/12/2024-.

En consecuencia, y conforme art. 10 bis inc. a) de la LDC las demandadas deberán entregar patentado a nombre de la actora el vehículo Renault Kangoo Emotion II Express 1.6 5 Asientos, Vidriada, gris plata 0 KM que fuera objeto de contrato por compra al contado por parte de aquella en el plazo de 10 días de que la presente adquiera firmeza

VIII.2.- Daño Moral: Por este rubro la actora solicita en el Punto VII. B) el monto de \$1.000.000.

En el ámbito contractual se ha dicho que “el daño moral se concibe como el menoscabo o la desconsideración que el incumplimiento puede ocasionar en la persona damnificada, padecimientos psicofísicos, inquietudes o cualesquiera otras dificultades o molestias sufridas en el goce de los bienes o afecciones legítimas y, en general, toda clase de padecimientos espirituales (cfr. CCC Ros, Sala I, 05.09.2002, Capucci c. Galavisión V.C.C. S.A”, Zeus91-J-245; v. tb. Bustamante Alsina, Jorge, Teoría General de la Responsabilidad Civil, 1997, p. 205, N°557; ORGAZ, Alfredo, El daño resarcible, p. 264), aclarándose que no todo incumplimiento contractual apareja, per se, daño moral, dependiendo su admisión de la apreciación del juez en cuanto al hecho generador del perjuicio y de las circunstancias del caso, pues no puede sustentarse en cualquier

molestia que se origine en la insatisfacción de las prestaciones contractuales, sino que es preciso que el incumplimiento trascienda de lo meramente material involucrado en lo contractual, a lo emocional, es decir, la noción del agravio moral se vincula al concepto del desmedro extrapatrimonial o lesión a los sentimientos personales, no equiparables ni asimilables a las meras molestias, dificultades, inquietudes o perturbaciones que pueda provocar el incumplimiento contractual, ya que tales vicisitudes son propias del riesgo de cualquier contingencia negocial (conf. Cámara de Apelación en lo Civil y Comercial Sala 1, Rosario, Santa Fe en: Ac. N° 470 del 28.12.2011, causa “Volpatto c. Cali”; Ac. N° 407 del 11.11.2011, causa “Fernández c. Wulfson”; Ac. N° 391 del 04.11.2011, causa “Testa c. Gorriño”, entre otros -Conf. CA Civil Viedma, en autos caratulados “Telic Vladimiro Roberto c/ Volkswagen Compañía Financiera s/ daños y perjuicios (Ordinario)”, 31-05-2017).

Al respecto, observo que la conducta desplegada por las demandadas no se condice con el carácter profesional y el grado de especialización que revisten en la materia contractual de esta especie, lo que debido a su “(...) superioridad técnica y una mejor posición para acceder a las herramientas que permitan el normal desenvolvimiento de la relación contractual; ello, debe traducirse en un mayor grado de colaboración para con el cliente. Consecuentemente, debe asumir los riesgos provenientes de esa actividad, y por ende, los daños generados por su propia negligencia en caso de haberlos producido. La actitud esperable del accionado era que le informe a su cliente (...)”. (CNAC y CFed, Sala 2, en autos “Hereñu Elbio Augusto c/ Banco de la Provincia de Buenos Aires y otro s/ daños y perjuicios”, causa 4.249/10, Voto de los Dres. Ricardo Víctor Guarinoni - Silverio Gusman, 29/12/16).

Asimismo, el capítulo de daño moral en el marco del derecho del consumidor y aplicado al caso está relacionado directamente con el causado por el déficit del cumplimiento del deber de información y cumplimiento estricto del contrato que como obligación que pesa en cabeza de la demandada, todo lo cual ha sido desarrollado en Punto VI y VII.

En ese sentido, se ha dicho que para estos casos y en base al principio de reparación plena que “(...) entendiendo a la reparación plena como reparación integral, se puede anexar el daño moral derivado de la frustración de la confianza depositada por el consumidor, daño que es autónomo y producto de las expectativas objetivas del consumidor generadas por la empresa y que se ven frustradas, cuando comprueba, que el producto adquirido o el servicio contratado no posee la calidad o característica

esperada, como consecuencia de una información engañosa o deficiente”. (Conf. Weingarten, Celia y Ghersi Carlos A, Tratados de Daños Reparables, Código Civil y Comercial de la Nación, 2da. Edición actualizada y ampliada, Ed. Thomson Reuters- La Ley. Ciudad Autónoma de Buenos Aires. 2016. Tomo II, pág. 26).

Ese quiebre de expectativas en base a la desinformación a la cual fue inducida la actora con la correspondiente pérdida de confianza se traduce en un daño moral que debe ser reparado, pues excede la mera molestia en la ejecución de un contrato para acceder a la compra de un vehículo 0 km de contado.

Debo decir que a los fines de su determinación y con base en el art. 147 del CPCC Ley 5777 he de apartarme al monto propuesto por el actor, el cual fijo prudencialmente por la gravedad del hecho en el marco de la génesis de la contratación en la suma de \$ 1.500.000.

Asimismo, para la suma determinadas precedentemente se adita una tasa pura del 8% anual lo que equivale al 0,66 % mensual o 0,022% diario- desde el día de pago de seña de fecha 08/07/2021 conforme surge de fs. 1 archivo pdf identificado DOCII, acompañado a la demanda correspondiente a la transferencia efectuada a la Cuenta de Ruta 3 Automotores SA, es decir 3 años, 9 meses y 2 días o 1372 días lo cual totaliza un 30,18 % lo que hace, en consecuencia, que la suma para el actor ascienda a \$ 1.952.700 conforme a parámetros del fallo del STJ "Garrido Paola Cancina c/Provincia de Río Negro s/Ordinario s/Casación" de fecha 15/11/2017, Sent. N° 89, suma que a partir de la fecha del presente decisorio y sin solución de continuidad devengará hasta el momento del efectivo pago interés conforme a calculadora oficial del Poder Judicial o la que el S.T.J. en lo sucesivo fije.

VIII.3.- Daño punitivo: Se solicita por este rubro la suma de \$ 8.783.300,00, con fundamento en las violaciones legales de falta de información, trato digno y deficiente prestación del servicio.

Tengo presente que el Artículo 52 bis de la Ley 24.240 dispone que “Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el

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

El Superior Tribunal de Justicia a la fecha ha elaborado su doctrina legal al respecto, la que surge de autos “Cofre” (STJRNS1 - Se. 09/21)”, “Bartorelli” (STJRNS1 Se. 133/2023), “Campos” (STJRNS1 - Se. 49/24), y recientemente de “Fabi” (STJRNS1 - Se. 63/24).

De esa doctrina se extrae que la aplicación de una sanción pecuniaria disuasiva es excepcional y para que proceda se debe constatar una grave indiferencia hacia los derechos del consumidor la que debe calificarse de intencional a suficiente negligencia - dolo o culpa grave- o por enriquecimiento indebidos derivados del ilícito.

Asimismo, se ha dicho que “La conducta reprochada es la del proveedor que, al realizar un cálculo previo, sabe que el producto o servicio ofrecido puede ocasionar un daño y, aun descontando las indemnizaciones, tendrá un beneficio que redundará en ganancia. En definitiva, se trata de supuestos en los que los proveedores adoptan esa política habitualmente y como una forma de financiarse a través de sus consumidores. Ello así, a través de una conducta objetivamente descalificable desde el punto de vista social, esto es, disvaliosa por indiferencia hacia el prójimo, desidia o abuso de una posición de privilegio (cf. Colombres, Fernando M., "Daño punitivo. Presupuestos de procedencia y destino de la multa", LL DJ 19/10/2011; STJRNS1 - Se. 09/21 "Cofré")” Citado en “Fabi” (STJRNS1 - Se. 63/24).

Así, en “Fabi” el Superior Tribunal de Justicia reafirma que el daño punitivo es de carácter excepcional, solo para casos que revistan suficiente gravedad en los que el proveedor del bien o servicio actúe con dolo -directo o eventual- o culpa grave -grosera negligencia- sin que alcance como lo refiere la literalidad de la norma, el mero incumplimiento de las obligaciones legales o contractuales. Por último, debe haber un cálculo del proveedor que implique que la conducta reprochada le reporte una ganancia.

Efectuado el encuadre de rigor y dadas las circunstancias analizadas del caso, entiendo que el daño punitivo ha de proceder en base a la desinformación intencional que el proveedor le brindó para adquirir un vehículo 0 Km de la marca Renault lo cual implica un déficit en la calidad de trato digno que los proveedores están obligados a otorgar a

los consumidores en el marco de ofrecimiento de sus productos.

Se observa en el caso una gravedad superlativa en la conducta de las codemandadas respecto de la parte actora, que incluso puede calificarse de intencional conforme fuera tratado al momento de evaluar la responsabilidad.

Entonces, atento a la gravedad del incumplimiento y en especial conforme al precedente “Bartorelli” del STJ -Sent. Def. N° 133 del 17/10/2023- se determina que el monto razonable por este concepto conforme a constancias de autos será igual al valor al momento de la sentencia del vehículo adquirido por la actora y que se determina como Renault Kangoo Emotion II Express 1.6 5 Asientos, Vidriada, 0 KM, debiendo presentarse liquidación con presupuesto de al menos dos concesionarias oficiales Renault en el plazo de 10 días de quedar firme la presente, siendo que la suma que se determine mediante aprobación de la liquidación de ahí en más y sin solución de continuidad hasta su efectivo pago devengará intereses conforme a la calculadora oficial del Poder Judicial o la que el Superior Tribunal de Justicia en lo sucesivo fije.

IX.- Conclusión: Por los fundamentos expuestos corresponde hacer lugar a la demanda por Daños y Perjuicios interpuesta en fecha 05/06/2023 por Silvia Esther Hansen conforme fundamentos dados en el Punto VI y VII y condenar a las firmas Ruta 3 Automotores SA y Plan Rombo SA de Ahorro para Fines Determinados de forma solidaria -art. 40 de la LDC- a efectuarle la entrega en el plazo de 10 días de un vehículo Renault Kangoo Emotion II Express 1.6 5 Asientos, Vidriada, gris plata 0 Km y en igual plazo a abonar la suma de \$ 1.952.700 en concepto de Daño Moral conforme a fundamentos dados en el Punto VIII.1 y VIII.2 respectivamente, siendo que las sumas cuantificadas a la fecha de la presente devengarán intereses sin solución de continuidad hasta su efectivo pago desde su determinación conforme a tasa de calculadora oficial del Poder Judicial o la que en lo sucesivo el S.T.J. y diferir la cuantificación del rubro Daño Punitivo conforme los fundamentos dados en el Punto VIII.3.

X.- Costas y honorarios: En virtud de la dimensión de la procedencia de los rubros y los derechos en juego, el vencimiento de estas actuaciones corresponde a la actora exclusivamente.

En consecuencia, las costas de imponen a la demandada vencida- art. 62 del CPCC.

Diferir la regulación de honorarios hasta tanto se cuente con pautas para ello.

RESUELVO:

I.- Hacer lugar a la demanda por Daños y Perjuicios interpuesta en fecha 05/06/2023 por Silvia Esther Hansen conforme fundamentos dados en el Punto VI y VII y condenar a las firmas Ruta 3 Automotores SA y Plan Rombo SA de Ahorro para Fines Determinados de forma solidaria -art. 40 de la LDC- a efectuarle la entrega en el plazo de 10 días de un vehículo Renault Kangoo Emotion II Express 1.6 5 Asientos, Vidriada, gris plata 0 Km y en igual plazo a abonar la suma de \$ 1.952.700 en concepto de Daño Moral conforme a fundamentos dados en el Punto VIII.1 y VIII.2 respectivamente, siendo que las sumas cuantificadas a la fecha de la presente devengarán intereses sin solución de continuidad hasta su efectivo pago desde su determinación conforme a tasa de calculadora oficial del Poder Judicial o la que en lo sucesivo el S.T.J. y diferir la cuantificación del rubro Daño Punitivo conforme los fundamentos dados en el Punto VIII.3.

II.- Imponer las costas a las demandadas (art. 62 del CPCC Ley 5777) y diferir la regulación de honorarios hasta tanto existan pautas para ello.

III.- Registrar, protocolizar y notificar conforme art. 120 y 128 del CPCC Ley 5777.

Leandro Javier Oyola

Juez