

San Carlos de Bariloche, 27 de agosto de 2025

VISTOS:

Los autos caratulados **BORA, PATRICIA ALEJANDRA C/ SAHIOA S.A. Y OTROS S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (SUMARÍSIMO) LEY 24240. BA-02517-C-2022** para dictar sentencia,

RESULTA:

A) Que con fecha 29/12/2022 Patricia Bora, Jessica María Zembo, Federico Zembo y Juan Marcelo Zembo, promueven demanda contra Sahiora S.A. y Chevrolet Sociedad Anónima, a los fines de que le entreguen, en su carácter de herederos del Sr. Jorge Alberto Zembo, un vehículo cero kilómetro de la marca y modelo que se identificó en la solicitud N° 01041913, y en caso de no ser ello posible por el hecho de no integrar ya el rodado la línea de fabricación de la marca o por cualquier razón, entregar el modelo actual equivalente en precio y calidad al del comprometido, o en su defecto el valor de dicho rodado al tiempo del pago de modo de cumplir con el principio de integridad. Asimismo, reclaman indemnización en concepto de daño moral y daño punitivo.

Relatan que conforme se desprende de la solicitud de adhesión nro. 01041913 quien en vida fuera Jorge Alberto Zembo contrató un plan de ahorro con Sahiora S.A., en la ciudad de Bariloche, para la adjudicación de un automotor Chevrolet Prisma.

Refieren que dicho plan fue abonado en tiempo y forma hasta que en fecha 11 de noviembre de 2019, el Sr. Zembo fallece. En noviembre de 2019 se

comunicaron con Sahiora e informaron el fallecimiento del Sr. Zembo y les informaron que le iban a avisar al seguro para comenzar los trámites para adjudicarles el vehículo a ellos , en su carácter de herederos.

Señalan que el 28 de noviembre recibieron un mail de Siniestros Middle Sea, donde le solicitaron documentación, a lo cual en ese mismo instante proceden a reenviarle el mail a Sahiora.

Aluden que se apersonaron en Sahiora con la documentación y es allí donde el empleado remite el mail al seguro con toda la documentación.

Indican que pasaron los meses sin respuesta a pesar de los reiterados reclamos en Sahiora S.A y a principios del 2020 comenzó la pandemia con la consecuente cuarenta en marzo, y que por obvias razones el trámite se vio pausado.

Manifiestan que para reactivar el trámite, ante la falta de respuesta, en Septiembre de 2022 envió mail al seguro Middle Sea, para consultar por el estado del trámite y les responden: “El siniestro se encuentra pagado desde abril 2020” y le pasaron los números de contacto de Chevrolet para comunicarme.

Dice que se comunicaron con Chevrolet donde le indicaron que tenían que enviar por correo la documentación que remitieron al seguro para finalizar el trámite algo totalmente contradictorio ya que nunca me lo había solicitado pero igualmente cumplieron con lo solicitado.

Señalan que conforme se desprende de la constancia de correo que acompañan, con fecha 22 de octubre de 2021 enviaron la documentación, y que habiendo cumplido con todos los pasos, nunca recibieron una respuesta

a pesar de los reiterados reclamos.

Resaltan que resulta extraño que habiendo el seguro pagado el valor del vehículo, ni Chevrolet ni Sahiora S.A, hayan dado cumplimiento haciendo entrega de la plata a los herederos o entregando el vehículo en cuestión.

Reclaman rubros indemnizatorios, fundan en derecho conforme las disposiciones de la Ley de Defensa al Consumidor, y ofrecen prueba.

B) Que con fecha 16/05/2023 se presenta a contestar demanda en legal tiempo y forma Sahiora S.A. Por imperativo legal, niegan todos y cada uno de los hechos invocados en la demanda, como así la totalidad de la documental presentada.

Impugna los rubros resarcitorios.

Opone excepción de falta de legitimación pasiva. Así, aduce que la actora reconoce que el objeto del reclamo se motiva en una relación contractual con la demandada Chevrolet S.A de Ahorro para fines determinados, que no es la empresa demandada Sahiora SA.

Aduce que la pretensión que pretende el actor no puede ser cumplida por Sahiora S.A, atento no tener ningún tipo de relación contractual con la Sra. Bora Patricia, ni con Zembo Jorge Alberto y no ha incumplido ninguna norma consumeril ni estipulaciones del CC y CN.

Sostiene que la acción incoada, lo que se pretende recuperar, resolver o indemnizar y su parte no puede llegar a modificar o intervenir en las presentes actuaciones, que va en contra del debido proceso porque es imposible o en su defecto sumamente difícil defenderse de algo que no le

incumbe.

Cita jurisprudencia y doctrina en torno a la excepción de falta de legitimación pasiva.

Manifiesta que su empresa tiene como función brindar la información respecto a las pautas contractuales vigentes al momento de ofrecer el bien adquirido, pautas establecidas por la Administradora, y una vez que el cliente las acepta, instrumentar la totalidad de documentación administrativa que vinculara a las partes, durante el inicio de la relación contractual, la continuidad de la misma y la finalización de dicha relación con la entrega de unidad o en este caso la restitución de las sumas abonadas.

Esboza que la intermediación de Sahiora SA mal puede ser considerada como responsable en el cumplimiento de las obligaciones contractuales de la empresa o salvo por hechos propios o de sus dependientes, pero bajo ningún concepto tiene algo que ver respecto a este caso en particular, atento no haber tenido vinculación directa con la actora, razón por la cual sostiene que no existe legitimación pasiva en las cuestiones peticionadas por el reclamante, pues su parte nada adeuda al actor.

Refiere que no se advierte de que modo se puede legitimar a Sahiora SA, pues si el reclamo se funda en el incumplimiento de un contrato que la actora suscribió con la Administradora de planes de la marca Chevrolet, no se advierte de qué modo Sahiora quedaría vinculada si no devuelve sumas de dinero de un plan de ahorro, no cobra cuotas de un plan, no administra el mismo y no realiza las cesiones por el fallecimiento del titular.

Relata su versión acerca de lo hechos. Así, cuenta que consultando a GM,

les manifiestan que se visualizó en la Cuenta Corriente que ya se había acreditado la indemnización en el 2020, que al plan le falta bastante para cerrar, y que se encontraba en situación avanzada.

Manifiesta que debían gestionar, de igual manera, la cesión por siniestro de vida, según el instructivo que adjuntan.

Indica que, al estar el plan cancelado, pueden reactivar la orden y solicitar la unidad, acorde le comenta el sector de adjudicaciones, y sino, aguardar hasta la finalización del grupo para el cobro de los “hhnn”.

Sostiene que claramente la actora no hace el trámite que por contrato consta y no se comunica con la Administradora, directamente hace una demanda por una inacción de su parte, y que por la teoría de los actos propios, se deberá rechazar las presente, con costas.

Por otra parte, adhiere a la contestación de la demanda que formule General Motors y Chevrolet Sociedad Anónima de Ahorro Para Fines Determinados, y respecto a todo aquello que no sean objeto de contradicción con la postura asumida por su parte.

Aduce que en todo momento, desde el inicio de la información brindada a la actora y durante la ejecución del contrato de ahorro previo que la vincula con la Administradora, se le proporcionó información clara, cierta, veraz y certera del sistema en general y de sus obligaciones en particular, máxime de los valores que debía pagar mensualmente.-

Dice que no existe violación de derecho de información no solo porque genéricamente el contrato de adhesión se encuentra intervenido por la IGJ

sino porque en el caso particular, su empresa brindó la totalidad de la información, y ninguna solidaridad le cabe como consecuencia de los eventuales incumplimientos de la Administradora.

Alega que la parte actora, que como adherente, siempre contó con la facultad de revocación de la aceptación de las condiciones establecidas en la solicitud de adhesión que lo vincula con la Administradora (art 34 - párrafo 3° LCD en concordancia con el artículo 1111 C.Cy C.N).

Manifiesta que es pública y todos tiene la posibilidad de acceder a la información a su disposición en el sitio web chevroletplannacional.com.ar, sin perjuicio de lo cual su empresa siempre se encontró a su disposición por vía telefónica y/o personalmente en sedes del concesionario a fin de evacuar cualquier tipo de consulta y/o información que se le solicite.

Impugna los rubros indemnizatorios, ofrece prueba y funda en derecho.

C) Que con fecha 08/08/2023 se presenta a contestar demanda en legal tiempo y forma Chevrolet Sociedad Anónima de Ahorro Para Fines Determinados.

Por imperativo procesal niega todos y cada uno de los hechos y derecho vertidos en la demanda que no sean objeto de un expreso y categórico reconocimiento.

Impugna la autenticidad de la documental acompañada por la parte actora, como así también la pertinencia, validez y/o eficacia para acreditar los falsos extremos que se afirman en la demanda.

Reconoce que el Sr. Jorge Alberto Zembo suscribió un contrato de plan de

ahorro con Chevrolet S.A De Ahorro Para Fines Determinados a los fines de adquirir un vehículo marca Chevrolet, modelo Onix Plus 1.4 MT JOY; que dicho contrato está identificado con el grupo y orden 4068-102-01.; que la contratación se llevó adelante a través de la empresa concesionaria Sahiora SA; que el contrato al día de la fecha se encuentra abonado en su totalidad con 84 cuotas pagas; que la compañía Aseguradora MIDDLE SEA le abonó la suma de pesos seiscientos setenta y cinco mil cuatrocientos veintiséis con 45/100 (\$675.426,45) en concepto de indemnización por seguro de vida; que luego de efectuado el pago indemnizatorio por parte de la compañía respectiva el contrato quedó cancelado; que la actora debía acompañar la documentación respectiva a los fines de proceder al cambio de titularidad del plan de ahorro, advirtiéndole que dicha documentación debía remitirse a los fines de su efectiva recepción a través de oficio judicial, tal como fuera oportunamente manifestado y claramente explicado en la instancia de mediación.

Efectúa una síntesis del plan de ahorro, y explica el objeto social y actividad de Chevrolet.

Relata su versión acerca de los hechos. Así dice que al momento del fallecimiento el causante tenía pagas 27 cuotas, es decir había abonado un porcentaje equivalente al 32,14% del valor del vehículo, que la actora reconoce que desde Chevrolet se les habría indicado cual era la documentación que se debía presentar ante la compañía de seguros a fin de que se paguen las sumas pertinentes y a la vez cual era la documentación necesaria que debían presentar ante la administradora del plan de ahorro a fin de que pudiera trasladarse la titularidad del plan de ahorro a su nombre y eventualmente entregarse el vehículo o los haberes netos en caso de corresponder.

Indica que la documentación a presentar ante la compañía está debidamente plasmada en la Solicitud de Adhesión, y que la parte actora cumplimentó con dicho trámite, que la compañía de seguros reconoció la cobertura, y que con el pago efectuado por la compañía de seguros se procedió a cancelar el plan de ahorro.

Manifiesta que la compañía de seguros abonó la suma equivalente de pesos seiscientos setenta y cinco mil cuatrocientos veintiséis con 45/100 (\$675.426,45) en concepto seguro de vida, ello trajo aparejado que las últimas 57 cuotas del Plan de ahorro (28 a 84) se encuentren saldadas en su totalidad con motivo de la indemnización.

Resalta que una cosa es la documentación requerida por la compañía de seguros a fin de reconocer la cobertura del siniestro, la cual está más que nada vinculada a cuestiones médicas y otra la documentación exigida por Chevrolet a fin de entregar el vehículo o el dinero a quien corresponda.

Dice que la compañía de seguros se limita a analizar la historia clínica y en caso de reconocer la cobertura le paga a la administradora del plan de ahorro, que ello ocurrió en este caso. A su vez, indica que su firma cumplió su obligación de imputar la indemnización a la cancelación del plan de ahorro.

Hace hincapié en que hay dos trámites distintos. Por un lado, la documentación a presentar ante la compañía de seguros a fin de que se analice la cobertura del siniestro. Por el otro, la adjudicación de la unidad o los haberes netos a los herederos. Para el último trámite hay que acreditar la calidad de heredero y adjudicatario en el marco de la sucesión.

Alude que el requerimiento de Chevrolet busca poder constatar de manera inequívoca y segura la calidad de herederos del causante, ello no constituye bajo ningún punto de vista un mero capricho como pretenden hacer creer los actores.

Refieren que en la audiencia que tuvo lugar en fecha 06/07/2022 se le informó -a la hoy actora- en detalle cual era el procedimiento a fin de avanzar con la entrega de la unidad. Se debía hacer el cambio de titularidad del plan y luego acreditar la calidad de adjudicatario. A la vez, la adjudicataria debía en primer término suscribir la aceptación de la adjudicación y luego cumplir con las obligaciones estipuladas en la cláusula 14.2, entre ellas pagar el derecho de adjudicación, gastos de flete, patentamiento, etc.

Cuenta que en mediación la actora tomó nota de las obligaciones a su cargo y expresamente reconoció no tener nada que reclamar a su parte.

Informa que al día de la fecha no ha recibido comunicación alguna de parte de la actora con respecto a la documentación solicitada, resaltando que la documentación debe enviarse vía oficio judicial hacia el domicilio legal de Chevrolet S.A a los fines de ser debidamente notificada del fallecimiento y por lo tanto, proceder al cambio de titularidad.

Niega rotundamente y desconoce que la actora en fecha 22 de octubre del año 2021 hubiera acompañado vía correo argentino la documentación solicitada.

Expone que, a los fines de proceder con la entrega de la unidad, previamente la actora deberá dirigir oficio judicial acompañando toda la

documentación solicitada, luego de ello deberá aceptarse la adjudicación, abonarse dicho concepto y finalmente se podrá proceder con la entrega de la unidad.

Señala que no desconoce que la actora tenga derecho al retiro de la unidad. Para ello deberá necesariamente cumplimentar con el envío de toda la documentación pertinente ante vía oficio judicial.

Indica que la entrega del vehículo no es automática. A partir de la suscripción de la aceptación es cuando comienza a computarse el plazo de entrega del vehículo (Ver cláusula 14.1.2 de la SDA), que así está establecido en el contrato y no existe razón para apartarse de ello.

Alude que la demora en el cambio de titularidad del plan obedeció exclusivamente a la parte actora, lo mismo en relación a la entrega de la unidad.

Refiere que Chevrolet no puede llevar adelante la entrega de una unidad sin que primero se abonen todas las sumas pertinentes y a su vez, no se resguarden las elecciones y/o preferencias de las actoras para su vehículo, que así lo establece el contrato y no hay razón para apartarse de ello.

Por último, dice que la entrega de la unidad no es automática, hay obligaciones a cargo de cada una de las partes, que la actora no ha suscripto la aceptación de la adjudicación y el pedido de la unidad, pese a la debida información recibida en la instancia de mediación, informando que ese documento es necesario a los fines de que Chevrolet sepa cuál es el vehículo que pretende el adjudicatario y así pedirlo a fábrica.

Impugna los rubros reclamados, ofrece prueba y funda en derecho.

D) Que mediante providencia del 17 de abril de 2024 se recibió la causa a prueba, proveyéndose la misma con fecha 14 de agosto de 2024 .

E) Que con fecha 22 de abril de 2025 la Secretaria de la OTICCA certificó la prueba.

F) Que con fecha 22 de mayo de 2025 el Sra. Agente Fiscal contestó la vista conferida en los términos de la Ley 24240.

G) Finalmente, mediante providencia de fecha 19 de agosto de 2025, se llamó autos a sentencia la que se encuentra firme.

Y CONSIDERANDO

1°) Que no se encuentra controvertido en el proceso que el causante Sr. Jorge Alberto Zembo -cónyuge y padre de los accionantes- y la demandada Chevrolet S.A. De Ahorro Para Fines Determinados ha celebrado un contrato de adhesión a un plan de ahorro para la adquisición de un automóvil, como destinatario final y en beneficio propio o de su grupo familiar, lo cual evidencia la existencia de una relación de consumo; y que, luego del fallecimiento del mencionado, tales derechos y obligaciones se transmitieron a sus herederos aquí accionantes (art. 1° y 3° de la ley 24.240).

Tal es así, que los accionantes acreditan su carácter de herederos de Jorge Alberto Zembo mediante la declaratoria de herederos dictada en los autos caratulados “Zembo Jorge Alberto s/ Sucesión Ab- Intestato” con fecha 04/06/2021, en trámite por ante ésta Unidad Jurisdiccional, los cuales tengo a la vista.

Por otro lado, el carácter de proveedoras de las demandadas es evidente, ya que se trata de personas jurídicas que desarrollan de manera profesional la comercialización de bienes y servicios destinados a consumidores o usuarios (arts. 1 y 2 de la ley citada).

2º) Que, en base a tal marco jurídico, pasaré a analizar a continuación si existió o no el incumplimiento alegado en la demanda.

3º) Que el art. 42 de la Constitución Nacional consagra el derecho de los consumidores a una información adecuada y veraz.

En concordancia con ello, el art. 4 de la ley 24.240 (modificada por la ley 26.631) establece que: “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. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión.

4º) Que a la luz de tales principios normativos, y luego de analizar el material probatorio producido y agregado en la causa (art. 348 y 356 del C.P.C.C.RN) considero que, en el caso la parte demandada, luego de efectuado el pago indemnizatorio por parte de la compañía de seguros Middle Sea, no cumplió con la exigencia informativa que requiere la ley citada frente a la parte actora en cuanto al deber de brindar una información cierta, clara, y detallada, ya que no ha acreditado cuál era la documentación necesaria que debían presentar en su oportunidad los herederos ante la administradora del plan de ahora a fin de que le entregaran el vehículo, y

las restantes cuestiones relacionado con ello.

Que conforme quedó demostrado mediante la prueba pericial contable presentada en autos con fecha 06/03/2025 , el Sr. Zembo -hoy fallecido- suscribió un plan de ahorro N° 01041913 con fecha 12/09/2017 para la adquisición de un vehículo marca Chevrolet, modelo ONIX PLUS 1.0 T LP MT, contrato suscripto con Chevrolet S.A Ahorro para fines determinados, que dicho contrato se encuentra individualizado en el Grupo y Orden N° 4068-102-01, y se encuentra finalizado con 84 cuotas abonadas, coincidente con el fallecimiento del titular.

Asimismo, que el siniestro se liquidó en fecha 14/02/2020 por la suma de \$675.426,45, y el ingreso del dinero pagado a la administradora demandada, fue realizado con fecha 14/02/2020.

Como quedó acreditado precedentemente, Chevrolet S.A. de Ahorros para Fines Determinados percibió las sumas correspondientes al seguro por el fallecimiento del Sr. Jorge Alberto Zembo sin ningún tipo de inconveniente ni traba administrativa alguna.

Siendo ello así, correspondía entonces ante tal situación -fallecimiento del suscriptor del plan- cumplir con el deber de información a los herederos y posterior entrega del automotor. Sin embargo, ello no ha sido cumplido en debido tiempo y forma.

En efecto, conforme los antecedentes del caso, quedó demostrado el incumplimiento de las estipulaciones de la cláusula 15.3.4, de las condiciones generales del contrato de suscripción, por parte de la demandada, en cuanto la misma, no informó en un tiempo razonable el resultado de la actuación allí comprometida, habiendo reconocido y

comunicado recién al momento del reclamo, que el plan en cuestión se encontraba “cancelado” por aplicación del seguro de vida, es decir, con derecho al retiro de la unidad.

Por lo tanto, las demandadas no demostraron que, luego de cancelar el plan de ahorro mediante la indemnización pagada por el seguro, hayan dado cumplimiento con el necesario deber de información hacia los herederos del suscriptor del plan, indicando de manera detallada la documentación que resultaba necesaria para despejar toda duda y para que éstos pudieran cumplir con sus obligaciones a los efectos de poder efectivizar la adjudicación de la unidad a los accionantes.

En tal sentido, se ha dicho que "...debe darse la suficiente cantidad de información como para que el sujeto tenga capacidad de discernimiento libremente intencionado hacia la finalidad perseguida en el contrato."; y que: "...el correcto suministro de información sirve también para cumplir “un importante papel de cara a la evitación de daños, personales o materiales, en la persona del propio contratante, o de terceros ajenos a la relación contractual...” (Lorenzetti, Ricarlo Luis, "Consumidores", Ed. Rubinzal-Culzoni, págs. 206 y 210, segunda edición actualizada, 2009).

En este aspecto, resulta ser carga del proveedor brindar esa información, máxime cuando no desconoce que los accionantes tienen derecho al retiro de la unidad, conforme fuera plasmado en su contestación de demanda. Caso contrario, se podría dar la situación que ocurrió en este caso, donde los accionantes no tengan certidumbre acerca de la documentación que resulta menester presentar, y se los coloque en una situación de desventaja ante la falta de respuesta por parte de los profesionales que llevaron a cabo la comercialización del bien.

Más aún, teniendo en cuenta que la exigencia informativa debe ser aún más rigurosa en casos como el presente porque estamos ante una relación de consumo de carácter compleja, y porque la demandada es la parte contratante que posee mayor conocimiento sobre la materia que comercializa, por lo que su obligación de informar al consumidor debe ser mayor en estos casos.

Recuérdese que el cumplimiento con el deber de información debió ser demostrado por la demandada, pues es quien se encontraba en mejores condiciones para hacerlo.

En este sentido se ha pronunciado el Superior Tribunal de Justicia de Río Negro (STJRN) en el caso "COLIÑIR", con voto rector de la Dra Piccinini, que resulta de aplicación obligatoria en los términos del art. 42 de la Ley Orgánica del Poder Judicial N° 5190, al establecer que: "Si bien es correcto que, como principio general, cada una de las partes debe demostrar el presupuesto de hecho de las normas que invocare como fundamento de su pretensión o defensa (art. 377 actual art. 348 del CPCyC), no lo es menos que las reglas procesales en materia probatoria ya no son absolutas en tanto rige el principio de las "cargas probatorias dinámicas" que coloca dicha obligación en cabeza de la parte que se encuentra en mejores condiciones de probar, restando rigidez a aquel precepto que la colocaba a cargo de quien alegara el hecho, todo ello en búsqueda de una solución adecuada a las circunstancias del caso concreto.

En las relaciones de consumo que caen bajo la órbita normativa de la Ley 24.240 (reformada por Ley 26.361), el art. 53 impone a los proveedores la

carga de aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder en orden a las características del bien o servicio y les agrega el deber de prestar la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en juicio. De allí que en todo procedimiento en donde esté en juego una relación de consumo, rige en toda su dimensión el principio de la "carga dinámica" en materia probatoria.

Apunto que las negativas genéricas y/o particulares fundadas en el aforismo de que quien alega debe probar, en el subexamen no resultan de recibo. Por el contrario, estando de por medio una relación consumeril, el principio de las cargas dinámicas es llevado a su máxima expresión. El proveedor tiene una obligación legal que consiste en colaborar con el esclarecimiento de la situación litigiosa. En consecuencia, todo silencio, reticencia o actitud omisiva, se constituirá en una pauta que afectará dicha obligación legal, con la consecuente presunción de certeza sobre la versión que sustenta la pretensión del consumidor. (cf. Junyent Bas, Francisco - Del Cerro, Candelaria, Aspectos procesales en la ley de defensa del consumidor, LA LEY 2010-C, 1281; SCBA, "G., A. C. c/ Pasema S.A. y otros s/Daños y perjuicios", del 1.05.2015).

En tal orden de ideas, no sólo por encontrarse en mejores condiciones de hacerlo, sino también porque la legislación vigente le impone un rol activo, tanto en el aporte como en la producción de aquellas pruebas que se encuentren dentro de su alcance, que ayuden a esclarecer la controversia, la demandada no puede válidamente escudarse en una mera negativa genérica de los hechos denunciados por la actora."

("COLIÑIR, ANAHI FLAVIA C/ LA CAMPAGNOLA SACI-GRUPO ARCOR S / ORDINARIO S/ CASACION", Expediente 36146-J5-12, SD,

nro.145 del 09/12/2019)

En efecto, la carencia de información, máxime luego de que el seguro fuera cobrado por la administradora del plan, demuestra la falta de un accionar de buena fe contractual de esta última, la cual que debe regir tanto para la celebración, interpretación y ejecución de los contratos (art. 961 del C.C).

A mayor abundamiento, los actores acreditaron haber enviado carta documento a la demandada Chevrolet S. A. De Ahorro Para Fines Determinados, alegando haber remitido la información que ya habían remitido al seguro para finalizar el trámite (ver punto III, tercer párrafo del escrito de demanda) y, aunque no se conoce con certeza su contenido, la administradora del plan tampoco ha dado respuesta alguna a la misma.

Además, tal deber de información que se le exige a la demandada no es de cumplimiento imposible. Al contrario, sólo bastaría, por ejemplo, con comunicar de manera fehaciente (conforme las formalidades de la Cláusula 4 de las condiciones generales) al cliente un instructivo, en cual se consigne en forma clara y detallada las condiciones principales del plan, y pasos a seguir ante el fallecimiento del suscriptor y la operatividad del seguro de vida.

Nótese que de la cláusula 15 relativas al -Seguro de Vida- que se desprende de las condiciones generales del contrato de suscripción que ligara a las partes (ver contestación de oficio de fecha 18/10/2024), no surge que se encuentre de manera detallada y precisa la documentación requerida por la demandada (a saber: instructivo acompañado como prueba documental por la concesionaria demandada Sahiora S.A atinente a la cesión por siniestro de vida, y documentos allí requeridos), ni tampoco que dicha

documentación debía ser remitida indefectiblemente a través de oficio judicial hacia el domicilio legal de Chevrolet S.A para proceder al cambio de titularidad del plan.

Por el contrario, dichas cláusulas se encuentran redactadas de manera genérica, desprovistas de toda la información precisa que luego es requerida, con lo cual, teniendo en cuenta que estamos frente a un contrato de consumo, en virtud de ello, en materia de interpretación contractual, en caso de duda prevalecerá la solución mas favorable para el consumidor (art. 3 y 37, ley 24.240).

Es que el alcance de las cláusulas genéricas no debe determinarse en forma tal que perjudique a la parte que no las dispuso, pues se trata de un reglamento general, tipificado y dispuesto por la entidad, siendo razonable inclinarse por los límites de su significado en beneficio del adherente.

A todo evento, si se entendiera que estamos ante un caso de duda sobre la existencia o no de una obligación a cargo de la parte actora, se debe estar a la solución más favorable al consumidor. En este sentido, el art. 37 de la ley 24.240 establece que: "La interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el consumidor. Cuando existan dudas sobre los alcances de su obligación, se estará a la que sea menos gravosa".

Por todo lo anteriormente expuesto llego a la conclusión incurrió en una falta del deber de información, por lo que resultan responsables por el incumplimiento de las obligaciones a su cargo derivadas del contrato del plan de ahorro suscripto con Jorge Alberto Zembo.

5°) Que la demandada Sahiora S.A. también debe responder por cuanto ha

operado inequívocamente como “proveedora” en los términos del estatuto del consumo, ya que “proveedor” es todo integrante profesional u ocasional de una cadena o red de producción y comercialización de bienes y servicios, sea persona física o jurídica, pública o privada, excepto los profesionales liberales con título y matrícula (artículo 2 de la LDC).

En las circunstancias del caso, es evidente que han existido vínculos contractuales conexos entre la administradora Chevrolet Sociedad Anónima de Ahorro para fines determinados y la concesionaria Sahiora S.A, con objetivos conexos y en definitiva comunes: comercializar automotores y financiar su producción y consumo.

Con otras palabras, las demandadas han participado de una "red" de distribución comercial constituida por diversos contratos simultáneos celebrados entre sí, a diferencia de las "cadenas" de distribución conformadas por diversos contratos sucesivos en vez de simultáneos. El negocio ventilado en el caso y las versiones de las propias demandadas son fuertes indicios de que existe esa red contractual entre ellas, quienes aparecen como un sujeto económico único ante la buena fe del consumidor y el mercado en general. (CÁMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL, COMERCIAL, FAMILIA Y MINERÍA - BARILOCHE A-3BA-1068-C2016 - FERRARA, ALEJANDRO NESTOR C/ VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS y OTRA S/ CUMPLIMIENTO DE CONTRATO (Ordinario)

Por un lado, Chevrolet Sociedad Anónima de Ahorro para fines determinados, ha organizado y administrado el grupo de ahorro, y ha propuesto el contrato de adhesión.

Sahiora S.A, a su vez, ha participado activamente en la negociación del producto como concesionaria de la marca, extremo que se desprende de la solicitud de adhesión acompañado por los accionante en su escrito inaugural, y documentación acompañada por la co-demandada Chevrolet Sociedad Anónima de Ahorro para fines determinados con fecha 19/08/2024, la cual fuera corroborada mediante la prueba pericial contable.

Asimismo, su participación se infiere de su propia defensa. Por otro lado, el mismo instrumento contractual contempla la intervención de la concesionaria (agente y/o promotor) en el supuesto que deban poner a disposición fondos en favor de los suscriptores, entre otras opciones (cláusula 29 de las Condiciones Generales del contrato de adhesión).

En otro orden, la propia ley menciona a la concesión de marca para ejemplificar los supuestos de proveedores (artículo 2 de la LDC), de modo que tanto los concedentes como los concesionarios están inequívocamente alcanzados por el estatuto en cuestión cuando participan en la comercialización de los productos de la marca respectiva, sea cual fuere la forma y modalidad adoptada para ello.

Por consiguiente, tanto la administradora del grupo como la concesionaria están obligadas por todo lo pactado ante el consumidor, no encontrándose relevados de su obligación de suministrar 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 (conf. Art. 4 de la Ley N.º 24.240, sustituido por Ley N.º 27.250).

En consecuencia, corresponde rechazar la excepción de falta de legitimación pasiva opuesta por Sahiora S.A, resultando ambos

demandados responsables en forma solidaria en virtud de lo previsto por el art. 40 de la ley 24.240 -que se aplica tanto para los vicios o riesgo de la cosa como para la prestación del servicio-, toda vez que la concesionaria ha participado de la operación comercial, siendo un eslabón de la compleja cadena contractual mediante la cual se produjo la el negocio jurídico en relación al automotor. Ello, más allá de las acciones de repetición que pudieren existir entre las demandadas.

6º) Que entonces, al haberse acreditado el incumplimiento contractual denunciado -falta de entrega del vehículo- como la falta de información cierta, clara y detallada también -art. 4 de la Ley 24240 y mod.- y de trato digno -arts. 8 bis y 5 de la citada ley- corresponde declarar la responsabilidad solidaria de las demandadas en los términos del art. 40 igual norma y deberán responder por las consecuencias dañosas de su obrar.

Que ante tales incumplimientos referidos, resulta de aplicación a este caso lo dispuesto por el art. 10 bis de la ley 24.240 en tanto establece que: "En los supuestos de incumplimiento de la obligación, faculta al al consumidor, a su libre elección a" : a) Exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible; b) Aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente; c) Rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, sin perjuicio de los efectos producidos, considerando la integridad del contrato.

En consecuencia, en atención al reclamo formulado por los accionantes en la presente demanda, y lo dictaminado por el perito Ing. Nicolás Roberto Brunori, en su dictamen de fecha 29/10/2024, en cuanto a que el modelo Chevrolet Prisma no figura hoy en las opciones de la página oficial de

Chevrolet Argentina para cotizar un vehículo 0 km, corresponde condenar a las demandadas a hacer efectiva la entrega a los herederos de un vehículo equivalente, siendo el modelo actual Chevrolet Onix 1.4 joy Plus L/22, conforme lo indicado por el experto; y en caso de que no se venda en la actualidad, un automotor de similares condiciones y características.

7°) Que en estos casos de acciones individuales de consumidores deben resarcirse las consecuencias perjudiciales inmediatas y mediatas, por aplicación analógica del art. 54 de la ley 24.240 que contempla una reparación integral para las acciones de incidencia colectivas. Pues, si en tal supuesto de acciones colectivas se contempla expresamente una reparación integral, no hay razones para que ese régimen no sea aplicable a estos supuestos de acciones individuales, como ocurre en este caso.

Además, el art. 40 de la ley 24.240 no distingue entre supuestos de relaciones contractuales o no y establece una responsabilidad solidaria que implica que todos los deudores deban una sola cosa.

Por lo tanto, la extensión de la responsabilidad debe ser única para todas las relaciones de consumo y, a tales efectos, debe prescindirse de distinguir entre responsabilidad contractual o extracontractual porque la ley no hace esa distinción y porque, en definitiva, la fuente de la obligación es legal, más allá de que en algunos casos la fuente de la obligación sea contractual. En consecuencia, y teniendo en cuenta que la normativa siempre debe interpretarse en favor del consumidor, la extensión de la responsabilidad debe ser amplia e integral, como ocurre en los casos de responsabilidad extracontractual (art. 3° de la ley 24.240; Wanjntraub, Javier H, Protección Jurídica del consumidor", Abeledo Perrot, on line).

A los fines de fijar la indemnización conviene distinguir entre daño patrimonial, que consiste en un perjuicio en el patrimonio del damnificado (lo que la persona tiene); y el daño extrapatrimonial, que menoscaba la integridad psicofísica, espiritual y social, a las proyecciones existenciales de la persona misma (lo que la persona es). Pero no necesariamente el daño a un bien patrimonial causa en forma exclusiva un daño patrimonial, pues también puede causar un daño extrapatrimonial. Y lo mismo ocurre a la inversa.

Por ello, Zannoni ha dicho que: "Es incorrecto calificar la naturaleza del daño en razón de la naturaleza del bien, u objeto de satisfacción, que ha sufrido menoscabo". A su vez, dicho autor ha referido que el daño patrimonial está conformado por dos elementos: uno, constituido por la pérdida sufrida en un bien que ya estaba incorporado al patrimonio (daño emergente); y otro por la ganancia frustrada, es decir un bien que no se incorpora al patrimonio (lucro cesante). Y por otro lado, ha sostenido que por daño actual debe entenderse el "... menoscabo perjuicio ya operado y subsistente en el patrimonio del damnificado al momento de la sentencia..."; y, por daño futuro, "...aquel que todavía no se ha producido, pero que ciertamente acaecerá, luego de la sentencia..." (Zannoni, Eduardo A., "El daño en la responsabilidad civil", págs. 47, 52, 89 y 97 Ed. Astrea, 2005).

8°) Que el daño extrapatrimonial -daño moral- debe indemnizarse en la suma de \$1.000.000, para cada accionante, lo que totaliza la suma de \$4.000.000, suma actualizada a la fecha de la presente.

En cuanto al daño moral – extrapatrimonial -, por su índole espiritual, debe tenérselo por configurado, ya que la sola producción del incumplimiento

contractual presume la existencia de una lesión en los sentimientos.

Para fijar su monto "...debe tenerse en cuenta el carácter resarcitorio de este rubro, la índole del hecho generador de la responsabilidad y la entidad del sufrimiento causado, que no tiene necesariamente que guardar relación con el daño material, pues no se trata de un daño accesorio a éste" (CSJN, "Mosca, Hugo A. v. Provincia de Buenos Aires y otros", del 06/03/07, página web de Lexis Nexis, nro. 35010557).

En el caso que nos ocupa, es evidente la existencia del daño moral porque los hechos comprobados han sido suficientemente mortificantes para los accionantes, habida cuenta de todas las contingencias suscitadas por el incumplimiento y conducta de las demandadas; se trata de una cuestión derivada de una relación de consumo donde puede apreciarse afectación al derecho de información y al trato digno, lo que conlleva por sí la presunción de molestias, incomodidades y aflicciones no patrimoniales padecidas por los actores (arts. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 8 bis, 10 bis, 13, 17, 18, 37, 38, 40 y concs. L.D.C y 1741 del Código Civil y Comercial de la Nación)

Más en este caso concreto en que esas molestias no cabe duda se ven aumentadas por estar atravesando los accionantes la muerte de su marido y padre, a la vez que tuvieron que transitar la angustia que paralelamente les debió generar una actitud desaprensiva y negligente de la demandada, que lejos de obrar diligentemente, a sabiendas del anoticiamiento del fallecimiento del suscriptor del plan y su correspondiente cobro de la indemnización por parte del seguro de vida, omitió su debido proceder y pretendió hacer pesar sobre los actores su falta de diligencia. En particular, en un momento de profundo dolor familiar, adicionando un injusto pesar

además del acontecimiento inevitable del fallecimiento del suscriptor.

Por lo expuesto, se estima razonable otorgar la suma referida en concepto de capital para el resarcimiento del daño moral (artículo 145 del CPCCRN).

9º) Que el daño punitivo también debe rechazarse por los siguientes motivos que paso a exponer.

El art. 52 bis de la Ley 24.240, incorporado por la Ley 26.361 (BO del 07/04/2008), establece: "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".

De acuerdo con el reciente criterio del Superior Tribunal de Justicia ("COFRE", SD nro. 9, del 04/03/21), posterior al citado fallo "Coliñir", se ha dicho que el daño punitivo "...se trata de una herramienta de prevención del daño que se aplica como sanción a quien ha actuado con grave indiferencia hacia los derechos del consumidor. Solo procede, entonces, ante la intención o suficiente negligencia que, como tal, amerite sanciones con el fin de desanimar la ocurrencia futura de acciones similares"; y que: "...en la actualidad existe consenso dominante tanto en la doctrina como en

la jurisprudencia en el sentido de que los daños punitivos solo proceden en supuestos de particular gravedad, calificados por el dolo o culpa grave del sancionado o por la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o, en casos excepcionales, por un abuso de posición de poder, particularmente cuando ella evidencia menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva. La aplicación de la multa civil tiene carácter verdaderamente excepcional y está reservada para casos de gravedad, en los que el sujeto hubiera actuado, precisamente, con dolo -directo o eventual- o culpa grave -grosera negligencia-, no siendo suficiente el mero incumplimiento de las obligaciones "legales o contractuales con el consumidor" mencionadas por el precepto, sino una particular subjetividad, representada por serias transgresiones o grave indiferencia respecto de los derechos ajenos. (cf. CNCom., Sala D, "Hernández Montilla, Jesús Alejandro c. Garbarino S.A.I.C.E.I. y otro s/Sumarísimo" del 03.03.2020)...Es que el incumplimiento de una obligación legal o contractual es una condición necesaria pero no suficiente para imponer la condena punitiva, ya que además debe mediar culpa grave o dolo del sancionado, la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o evidenciarse un grave menosprecio por los derechos individuales del consumidor o de incidencia colectiva. (Cf. Pizarro, Stiglitz, Reformas a la ley de defensa del consumidor, LL 2009-B, 949)".

Entonces, en base a tal criterio, y dado que en este caso no se comprobó que las demandadas hubieran actuado con grave indiferencia hacia los derechos del consumidor, ni con culpa grave o dolo, sino que las mismas pusieron reparo al cumplimiento de su obligación por formalidades internas, y por falta de diligencia, reconociendo en cierta parte el derecho de los accionantes al retiro de la unidad, razón por la cual, corresponde rechazar la aplicación de la multa solicitada.

En virtud de ello, y teniendo en cuenta la finalidad del daño punitivo que consiste en disuadir las conductas futuras de los proveedores, entiendo prudente en este caso desestimar el daño punitivo reclamado.

10°) Que el rubro "gastos" reclamado en la demanda, se subsumen en las costas susceptibles de reembolso (artículo 62 del CPCC), que oportunamente se liquidarán, así que no corresponde incluirlos en la indemnización.

11°) Que lo dicho es suficiente para condenar en forma solidaria a Chevrolet Sociedad Anónima de Ahorro para fines determinados y Sahiora S.A para que en el plazo razonable y usual de treinta días corridos entreguen a los accionantes un vehículo 0 km modelo Chevrolet Onix 1.4 joy Plus L/22 o un automotor de similares condiciones y características en caso de que no se venda en la actualidad.

Asimismo, para que le abonen a cada uno de los accionantes dentro del plazo de 10 días corridos la suma de \$1.000.000 en concepto de daño extrapatrimonial, con más los intereses moratorios que correrán a una tasa del 8% anual desde la fecha de mora (19/04/2023, fecha de notificación de la demanda, toda vez que no existe intimación fehaciente cursada con anterioridad, art. 887 del CCyCN) y hasta la fecha de la sentencia y a partir de allí y hasta su efectivo pago se aplicará la tasa nominal anual (T.N.A.) establecida por el Banco Patagonia -agente financiero de la Provincia- para préstamos personales Patagonia Simple ("Machin" del STJRN SD 104 del 24/06/2024). Todo ello, bajo apercibimiento de ejecución.

Los jueces no están obligados a tratar todas las cuestiones propuestas por las partes sino sólo aquellas que estiman conducentes para la correcta solución del litigio (Fallos 308:2172; 310:1853; 310:2012; etcétera), ni ponderar exhaustivamente todas las pruebas agregadas sino sólo aquellas que estiman conducentes para fundar sus conclusiones (Fallos 308:584 entre otros).

12°) Que los demandados deben pagar las costas del juicio, porque no hay razones para

omitir el principio general del resultado (artículo 62 del CPCCRN).

13°) Que la regulación de honorarios debe diferirse hasta que se determine la base (artículo 24 de la ley G 2.212) y ésta deberá diferirse hasta que quede firme la imposición de costas porque a la audiencia necesaria para establecerla sólo debe citarse al obligado a pagar los honorarios (artículo 24, primer y segundo párrafo, de la ley G 2212).

En consecuencia, **FALLO:** **I)** Rechazar la falta de legitimación pasiva opuesta por Sahiora S.A. **II)** Condenar en forma solidaria a Chevrolet Sociedad Anónima de Ahorro Para Fines Determinados y a Sahiora S.A para que en el plazo razonable y usual de treinta días corridos entreguen a los accionantes un vehículo 0km modelo Chevrolet Onix 1.4 joy Plus L/22 o un automotor de similares condiciones y características en caso de que no se venda en la actualidad. Asimismo, para que le le abonen a cada uno de los accionantes, Patricia Bora, Jessica María Zembo, Federico Zembo y Juan Marcelo Zembo, dentro del plazo de 10 días corridos la suma de \$1.000.000 en concepto de daño extrapatrimonial, con más los intereses moratorios que correrán a una tasa del 8% anual desde la fecha de mora (19/04/2023) y hasta la fecha de la sentencia y a partir de allí y hasta su efectivo pago se aplicará la tasa nominal anual (T.N.A.) establecida por el Banco Patagonia -agente financiero de la Provincia- para préstamos personales Patagonia Simple ("Machin" del STJRN SD 104 del 24/06/2024). Todo ello, bajo apercibimiento de ejecución. **III)** Condenar a las demandadas a pagar las costas del proceso. **IV)** Diferir la regulación de honorarios para cuando se determine la base para ello. **V)** Protocolizar, registrar y notificar esta sentencia en los términos del art. 120 del CPCCRN.

Cristian Tau Anzoátegui

Juez