

Cipolletti, 1 de septiembre de 2025

AUTOS Y VISTOS: los presentes caratulados "LOPEZ PATRICIA LILIAN C/ FRANCISCO OSVALDO DIAZ S.A. Y OTROS S/ SUMARISIMO" (Expte. N° CI-12285-C-0000), para dictar sentencia definitiva;

RESULTA:

1.- A fs. 82/90 se presentó Patricia Lilian López por derecho propio, con el patrocinio letrado del Dr. Antonio Esteban Barrera Nicholson, y promovió demanda contra Francisco Osvaldo Diaz S.A., Renault Argentina S.A. y Plan Rombo S.A., a fin de que se los intime al cumplimiento íntegro de la obligación autónoma de información (art. 42 CN y art. 4 y 36 Ley N°24240) respecto a la imputación de pagos y actualización del bien automotor en el Plan de Ahorros identificado como G2JE047-P; y se condene a las demandadas al íntegro pago de indemnización de daños y perjuicios por la suma \$550.618 más intereses y costas.

Solicitó se la concesión del beneficio de justicia gratuita (Art. 53 ley 24240).

Sobre los hechos, relató que es titular del plan de ahorros identificado con el numero G2JE047-P, administrado y financiado por la demandada, pagadero en 84 cuotas mensuales y consecutivas en moneda nacional, llevando pagas desde la cuota 1 a la 50 inclusive.

Refirió que la unidad fue adjudicada por sorteo en el mes de enero 2014, momento en el cual se hizo cambio de modelo, según mencionó, lo acredita con copia de carta de aceptación de adjudicación y anexo de solicitud de cambio de modelo.

Manifestó que en febrero 2014 fue cancelada la unidad por Plan

Rombo S.A. a Renault Argentina S.A. conforme surgió de la Factura N° 0060-00072377 por un monto de \$120.800 (modelo Sandero Stepway Privilege Nav).

Indicó, que la operación financiera del saldo insoluto del plan de ahorros luego fue realizada por Plan Rombo S.A. lo que imponía un cumplimiento irrenunciable del art. 36 de la Ley 24.240.

Afirmó que en marzo 2014 fue emitido el título del automotor con prenda con registro en favor de Plan Rombo S.A. y que en abril 2014 ella pagó la suma de \$764.000 con el objetivo de adelantar cuotas.

Lo mismo repitió en diciembre 2015 por el monto de \$32.801,24; en enero 2016 por el monto de \$3.662,76; en febrero 2016 por la suma de \$30.054,24.-

Alegó que de los recibos de pago mensuales y de la solicitud de suscripción del contrato de adhesión, no surgió el modo de actualización del valor, tampoco la imputación de pago (art. 4 y 36 LDC).

Solo pudo apreciar que, al momento de contratar el plan de ahorros, el valor móvil de la unidad era de \$90.250 (factura cuota 2) y, al momento de la cancelación anticipada el valor móvil de la unidad pasó a la suma de \$315.559 (factura cuota 50).

Por ello, indicó que había solicitado información a las demandadas mediante varios llamados telefónicos y envío de innumerables correos electrónicos, sin solución ni respuesta.

En base a ello, manifestó que las demandadas incurrieron en la afectación de sus intereses económicos y proporcionaron un trato vejatorio hacia su persona (salud física y espiritual).

Mencionó como antecedente la demanda paralela que efectuó por

falta de cancelación de prenda en el plan de ahorros relativo al Renault Clio.

Enumeró y cuantificó los daños invocados, a saber: a) Daños extrapatrimonial: \$100.000; b) Daño patrimonial: \$225.309 y c) Daño Punitivo: \$225.309.-

Fundó en derecho, acompañó prueba documental y ofreció otros medios probatorios.

Peticionó se haga lugar a la demanda más intereses y costas.

2.- A fs. 91 se dispuso la tramitación de las actuaciones bajo las normas del proceso sumarísimo (art. 486 del CPCC) y ordenó el traslado a las contrarias.

Hubo una incidencia respecto al beneficio de gratuidad concedido y sus alcances (fs. 92/94, 96/98, 115/117, 131/134, 141/145, 155/159), disponiéndose que el mismo se extendía hasta el pago de sellados, tasas y demás costas del proceso.

3.- A fs. 102/110 se presentó la Dra. María Carolina Gastaldi Ferla como gestora procesal de Francisco Osvaldo Diaz S.A. (ratificado a fs. 125 e instituyéndola como apoderada a la mencionada letrada) y contestó la demanda.

Efectuó la negativa general y particular de los hechos relatados por la actora e impugnó los rubros resarcitorios reclamados y la documental.

Señaló que los incumplimientos de las obligaciones contractuales que refirió la actora son obligaciones asumidas por el co-contratante Plan Rombo S.A. en el plan de ahorro N° G2JE047-P.

Refirió que la actora suscribió dicho plan en el mes de marzo de 2012, con el objeto de adquirir un vehículo Duster Confort Plus y en el mes de

enero de 2014 se le adjudicó mediante el procedimiento de sorteo.

Una vez notificada la adjudicación, mencionó que la Sra. López en fecha 29/1/2014 suscribió la carta de aceptación de la adjudicación, a la vez que solicitó el cambio de modelo por un Sandero Stepway.

Adujo que, luego de realizar el análisis crediticio descrito en el punto 18. del Capítulo 1 de las Condiciones Generales, en fecha 20/2/2012 su mandante remitió a Plan Rombo S.A. los informes financieros exigidos y el pedido de unidad suscripto por la actora, iniciando el proceso de facturación, exclusivo de Plan Rombo S.A.

Alegó que una vez finalizada la firma de la documentación que implicó la prenda del rodado y su patentamiento, el vehículo fue entregado a la actora en fecha 11/4/2014.

Aclaró que Francisco Osvaldo Diaz S.A. no fue parte del contrato indicado anteriormente dado que las partes contratantes fueron la actora con Plan Rombo S.A.

Argumentó que todo lo relacionado con la administración y financiación de los planes de ahorro es actividad exclusiva de Plan Rombo S.A., limitándose su mandante a promocionar el producto, cobrar en representación de Plan Rombo la primera cuota y el derecho de suscripción, y adjudicado el plan, ellos toman el pedido de unidad y lo remiten a Plan Rombo S.A., siendo su última intervención la entrega del vehículo.

Asimismo, destacó que el Punto 2, Capítulo I de las Condiciones Generales al señalar la responsabilidad solidaria por el cumplimiento del plan con todos los suscriptores del mismo, la limita a Plan Rombo S.A. y Renault Argentina S.A.

Sumó que Plan Rombo S.A. es quien expresamente determina el art.

17 segunda parte del Capítulo I de las Condiciones Generales como responsable en lo relativo al cumplimiento y ejecución del contrato.

Por todo lo expuesto y, en carácter de tercero ajeno al contrato suscripto entre la actora y Plan Rombo S.A., solicitó el rechazo de la presente demanda.

Luego negó e impugnó los rubros indemnizatorios reclamados por la actora.

Adjuntó prueba documental y ofreció las restantes pruebas. Peticionó el rechazo de la demanda con costas.

4.- A fs. 212/224 se presentaron los Dres. Pablo Ignacio Barón y Eduardo José Dolan Martínez en carácter de apoderados de Plan Rombo S.A. de Ahorro Para Fines Determinados (en adelante “Plan Rombo S.A.”) y contestaron demanda.

Primero efectuaron la negativa general y particular de los hechos alegados por la actora y desconocieron la totalidad de la documental, salvo la que reconocieron expresamente, que se trató del contrato de suscripción N°T2019111, los talones 123 emitidos por su mandante para el pago de las cuotas 2 y 50 correspondientes al contrato G2JE047-P.

Previo a relatar la realidad de los hechos, hicieron una detallada explicación del funcionamiento y características del plan de ahorro para fines determinados que administra Plan Rombo S.A.

Indicó que en el presente caso la actora suscribió su contrato por intermedio de la concesionaria Francisco Osvaldo Diaz S.A. mediante la Solicitud de Suscripción Nro. T 2019111 en fecha 27/2/2012. Señaló que dicha concesionaria remitió esa solicitud a su representada Plan Rombo S.A. para su aceptación y agrupamiento junto a otros 167 suscriptores.

Mencionó que la parte actora pasó a integrar el grupo G2JE, quedando su contrato identificado G2JE047-P, cliente N°2021722047, bajo el automotor Duster Expression 1.6 4x2, en un plan de 84 meses con pago mensual de 100% de la cuota pura.

Indicó que, en agosto de 2012 se le adjudicó a la actora el vehículo por sorteo el contrato G2JE047-P.

Refirió que el día 20/2/2014, tal como surgió de la “*Carta de Aceptación de la Adjudicación- Pedido de la Unidad*”, ingresó a Plan Rombo S.A. el pedido del rodado firmado por la parte actora.

En virtud de esto se procedió a facturar la unidad, tal como surgió de la Constancia de Recepción del Automotor, y fue retirada de plena conformidad por la parte actora el día 11/4/2014, previo cumplimiento con los requisitos establecidos en la Cláusula 9 del Título IV del Contrato de Suscripción.

Luego, detalló los pagos realizados por la actora, refiriendo al N° de talón, N° de cuota abonada, la fecha de pago y el monto. Abonó la suma total de \$290.619,73.-

Confirmó lo manifestado por la propia actora respecto a que la misma fue solicitando la emisión de talones de pago para ir adelantando cuotas del plan de ahorro suscripto. Es por ello, refirió, que emitió 3 talones para aplicar a “*pago cancelación parcial últimos vencimientos*”, los cuales fueron abonados por la actora en el Banco Santander Río, siendo esta entidad quien emitió los comprobantes de pago de “*Liquidación del pago de comprobantes S.I.C.E.*”.

Luego señaló que cuando se canceló el plan de ahorro, su mandante remitió el contrato de prenda cancelado al domicilio San Martín 537 (Gral. Fernández Oro) y fue despedido por medio correo Andreani N° de

despacho 7200011035680.

Puso de resalto que cumplió acabadamente con el deber de información en forma veraz y detallada al consumidor en todo lo que refirió al contrato de ahorro que administró, haciendo hincapié específicamente en las cláusulas 8, 9, 10.

También refirió que las listas de precio vigentes de los automotores son presentadas ante la Secretaría de Comercio y la Inspección General de Justicia.

Afirmó que la solicitud de suscripción firmada libremente por la Sra. López e incluyó con absoluta claridad, todas y cada una de las obligaciones y derechos que cada una de las partes asumió, como así también informó la manera en que se calcula el valor de cada cuota a abonar durante el plazo de las 84 cuotas.

Impugnó y negó cada uno de los rubros indemnizatorios pretendidos por la actora.

Fundó en derecho. Acompañó documental, ofreció la restante prueba y peticionó que se rechace la demanda con costas.

5.- A fs. 238/239 se presentaron Pablo Ignacio Barón y Eduardo José Dolan como apoderados y patrocinantes de la codemandada Renault Argentina S.A. y contestaron la demanda.

En primer término, señalaron que Renault Argentina S.A. es quien factura los vehículos que luego se adjudican mediante los planes de ahorro administrados por Plan Rombo S.A. de Ahorro Para Fines Determinados.

Especificando que estos últimos son quienes cuentan con la información necesaria para responder en relación al reclamo efectuado en todo lo atinente a la operatoria y ejecución del contrato de ahorro previo

por cuanto ellos son quienes intervienen como administradora.

Indicaron que Renault Argentina S.A. se dedica pura y exclusivamente a la fabricación e importación de vehículos marca Renault, luego vendidos a los concesionarios oficiales a un precio “concesionario”, quienes a su vez, de manera absolutamente independiente, autónoma y utilizando su propia estructura empresarial, los venden al público en el marco de una relación contractual comercial en la que su mandante no interviene. Mencionaron que dicha venta al público la hacen incluso a un precio superior que el que abonaron a la terminal con el objeto de generar un margen de ganancia que, en definitiva, es el objeto del negocio para los concesionarios oficiales de la red.

En cuanto a las ventas, establecieron que aquellas realizadas por la red de concesionarios al público se denominan ventas convencionales, hallándose también el canal de venta relativo a los planes de ahorro previo para fines determinados, administrados por Plan Rombo S.A.

Por imperativo procesal, negaron todos y cada uno de los hechos invocados por la actora que no hayan sido de expreso reconocimiento.

Adhirieron a los términos de la contestación de demanda su totalidad, efectuada por Plan Rombo S.A.

Negaron la responsabilidad de su representada en los hechos denunciados y desconocieron la prueba documental de la parte actora.

6.- A fs. 242 se dispuso la apertura de la causa a prueba y se fijó audiencia preliminar (art. 361 del CPCC) que se llevó a cabo en fecha 27/03/2019 (fs. 247/248). Frustrada allí la alternativa conciliatoria, se proveyeron las medidas probatorias ofrecidas por las partes.

En fecha 15/08/2019 (fs. 317) se celebró la audiencia de prueba (art. 368 CPCC) y se desistió de la prueba confesional.

Se certificaron las pruebas producidas a fs. 325 y seon 20/4/2021. Y en fecha [31/8/2023](#) se clausuró el periodo probatorio y pasaron los autos a alegar.

Dicha facultad procesal solamente la ejerció la parte actora mediante su alegato presentado en fecha [16/9/2024](#).

Se presentó la Dra. Agustina Belén Paez en carácter de gestora procesal de Patricia Lilian López, ratificada de forma posterior ([E0014](#) y [E0015](#)).

Finalmente, en fecha 8/4/2025 ([I0014](#)), se pronunció el llamado de autos a sentencia (firme y consentido) y;

CONSIDERANDO:

7.- La litis. Derecho aplicable.

De los antecedentes anteriormente relacionados, surge que la cuestión a resolver versa sobre la procedencia (o no) del reclamo de indemnización por daños y perjuicios ocasionados a raíz del supuesto incumplimiento del deber de información (art. 42 CN y art. 4 Ley 24240) por parte de las demandadas.

En cuanto al derecho aplicable, no hubo discusión acerca de que la relación jurídica se halla dentro del estatuto del consumidor, no solo por la forma en que ha quedado trabada la litis sino también conforme arts. 1 y 3 de la Ley 24.240, por los elementos que se hallan presentes en el caso: los sujetos involucrados y los objetos sobre los que recae la relación de consumo.

Por un lado, la actora Patricia Lilian López, como persona física contratante a título oneroso para su consumo final o beneficio propio en carácter de consumidores (art. 1° de la LDC).

Y por el otro lado, las demandadas que actúan de manera profesional como la fabricante e importadora de vehículos (Renault Argentina S.A.), la administradora del plan de ahorro para fines determinados (Plan Rombo S.A.) y la concesionaria de vehículos (Francisco Osvaldo Diaz S.A.), quien ofrece al público servicios de compraventa de vehículos. Ellos asumen el carácter de proveedores de tales servicios destinados a consumidores o usuarios (art. 2° de la LCD).

Cabe destacar que las operaciones de oferta y/o compraventa de bienes se encuentran amparadas en los arts. 7, 8, 10 bis LDC y la venta de créditos en el art. 36 LDC, en el cual además se habilita el control de dicha actividad por parte del Banco Central de la República Argentina, quien debe adoptar medidas conducentes.

De acuerdo entonces al planteo del caso y los sujetos involucrados, no caben dudas que se impone su abordaje, análisis y decisión, dentro de las normas de derecho consumeril.

Concretamente la acción se erigió contra la administradora del plan de ahorro, la fabricante y la concesionaria oficial.

Todas estas relaciones son parte del sistema de ahorro previo para fines determinados, que es la forma por las que muchas personas pueden lograr la adquisición de un vehículo 0km.

Por las características del negocio para la adquisición del automotor admitidas por las propias codemandadas, se vislumbra que entre ellos se configuran contratos conexos en los términos del art. 1073 CCyC: *"hay conexidad cuando dos o más contratos autónomos se hallan vinculados entre sí por una finalidad económica común previamente establecida, de modo que uno de ellos ha sido determinante del otro para el logro del resultado perseguido. Esta finalidad puede ser establecida por la ley,*

expresamente pactada, o derivada de la interpretación, en tanto "los contratos conexos deben ser interpretados los unos por medio de los otros, atribuyéndoles el sentido apropiado que surge del grupo de contratos, su función económica y el resultado perseguido" (conf. art. 1074 CCyC).

El contrato en particular se perfecciona entre la administradora, en su carácter de mandataria del grupo, y el suscriptor, por el cual la primera se obliga a la formación de un grupo cerrado y el suscriptor al pago de una cuota mensual, igual para todos los miembros del grupo, durante un período determinado de tiempo, con miras a que por sorteo o licitación se le adjudique en propiedad un bien adquirido con el fondo común (conf. Nicolau, Noemí: Contratos en el Código Civil y Comercial de la Nación, L.L., Bs. As., 2016, pág. 831).

En estos contratos usualmente se conviene que el reajuste de las cuotas de integración estará en directa relación con el incremento del precio de lista-denominado valor móvil- de los bienes cuya adquisición se pretende, lo que tiene su fundamento en la circunstancia de que los grupos se forman de modo tal que la suma de las cuotas de cada periodo alcance para la adjudicación de, por lo menos, un bien a uno de los miembros del grupo en cada periodo. En general, el grupo cerrado está integrado por el doble de ahorristas que cuotas a pagar a los fines que por mes puedan adquirirse dos bienes para adjudicar, uno por sorteo y otro por licitación. Es decir, que si el plan es de 84 cuotas el grupo estará integrado por 168 ahorristas (conf. Arias, M. Paula "Los sistemas de ahorro previo para la adquisición de automotores, el consumidor ahorrista y la emergencia económica" Microjuris Argentina 01/10/2020 cita MJ-DOC-15554-AR | MJD15554).

También interviene la fabricante del vehículo (Renault Argentina S.A.), que en manera alguna es ajena a la cadena de comercialización en

tanto es quien elige la forma de colocar los vehículos en el mercado por medio de círculos de ahorro. Se trata de una política empresarial muy común. También interviene en la determinación del valor móvil de la unidad (conf. definición del contrato de adhesión).

Por último, la empresa concesionaria (Francisco Osvaldo Diaz S.A.) interviene en la contratación inicial y en etapa final, para la entrega del rodado. Es la cara visible de la conexidad contractual antes referida, ante quien contrata directamente el consumidor, depositando su confianza ante la percepción que le proporciona la idea de contratar con una concesionaria oficial de cierta marca, cuando esta es quien emite las ofertas de bienes y las negocia.

En definitiva *"es el agente colocador o productor de sistemas de venta mediante los planes de ahorro previo, siendo agentes de comercio mandatarios de las empresas administradoras con facultad de contratar en su representación, asumiendo de una manera estable el encargo de promover ventas, generalmente en una zona predeterminada, percibiendo una compensación proporcional a la importancia de los negocios concluidos con su intervención"* (GONZALEZ VILA, Diego "La tutela del Consumidor en los planes de Ahorro Automotor", pág. 158,ASC Editorial Jurídica).

Por ello, si bien la concesionaria Francisco Osvaldo Diaz S.A. no reviste el carácter de contratante directo con el consumidor, sí actúa como intermediaria en estos sistemas destinados a la colocación de planes de ahorro y a la entrega de los rodados por cuenta de la sociedad.

En relación a los derechos que le asisten a consumidores como el aquí actor, tenemos que todas las demandas son expertas que otorgan -en forma organizada y coordinada- cada uno de los servicios en la contratación conexas y a todas ellas por igual les compete la obligación legal que surge

del art. 42 y 75 inc. 22 de la Constitución Nacional, 30 de la Constitución Provincial, 8 del Pacto de San José de Costa Rica, ley 24.240, normas complementarias y modificatorias. En tanto deben garantizar a los consumidores el derecho a la protección de la salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno.

8.- Valoración de la prueba. Incumplimiento del deber legal autónomo de información atribuido a las codemandadas.

La ley 24.240 consagra un minucioso deber de información en el artículo 4, que incluye la publicidad (art. 8) y tiene aspectos específicos en la venta (art. 10), en los servicios (art. 19, 20) y en el crédito (art. 36).

El art. 4° de la LDC determina tanto los sujetos obligados por el deber de información, como las características que debe reunir esa tan trascendental obligación. Y sobre esto último, se ha dicho que son "*los hechos susceptibles de influir sobre la decisión del consumidor*".

La información que el prestador debe brindar es fundamental en todas las etapas de la negociación, desde las preliminares hasta la extinción del contrato.

Al respecto, ha sostenido la jurisprudencia que: "*La información exigida por la ley 24.240 debe tener aptitud para colocar al co-contratante en una situación de discernimiento en el aspecto técnico ventilado en el negocio. En tal sentido, la información debe cubrir la etapa genética y funcional ya que es cumplimiento del deber de buena fe la prestación de servicios informativos permanentes y actualizados. Además, debe estar relacionada con la complejidad del negocio y la educación del receptor, en cuanto a su extensión y exhaustividad*" (causa "Lucero, Osvaldo Walter s/Amparo" C. 102.100, sent. Del 17-IX-2008, del voto del Juez Hitters).

Previo al análisis de las pruebas aportadas, destaco que para dar solución al caso planteado efectuaré la valoración de toda la prueba ofrecida y producida conforme las reglas de la sana crítica, es decir por los principios generales de la lógica, máximas de experiencia que deben guiar en cada caso la apreciación de la prueba y que excluyen la discrecionalidad absoluta de la judicatura, de acuerdo con lo que prescribe el art. 386 del CPCC y el art. 3 del CCyC. Y, en definitiva, fundaré mi decisión conforme a lo previsto en el art. 200 de la Constitución Provincial.

Luego y en particular, en los procesos que se rigen por la normativa consumeril, debe estarse al deber de colaboración a fin de esclarecer la cuestión se desprende del art. 53 de la LDC e implica que la parte que se encuentra en mejores condiciones de hacerlo debe probar, es decir, el proveedor, y sin preceptos rígidos en la búsqueda de la solución justa, según las circunstancias de cada causa.

El carácter tuitivo de dicha norma vino a agravar la carga que pesa en cabeza del proveedor de bienes y servicios y dispone: *“Los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio”*.

De la prueba surgen múltiples correos electrónicos de la actora hacia la concesionaria Francisco Osvaldo Diaz S.A., acompañados como documental (fs. 23/81) y luego corroborada su autenticidad mediante la pericia informática efectuada por Aldo Fabián Capitán (fs. 297/313).

A partir de estos, se observa que la actora pidió en múltiples ocasiones información que, por la índole del producto y servicio prestado, y la profesionalidad que recae en las codemandadas, es dable asumir que debían ser despejadas o respondidas de forma clara, completa, cierta y

detallada.

Entre las consultas que hizo la Sra. López, destaco que en fecha 4/1/2016 solicitó explicaciones y la prospectiva a futuro en el aumento de las cuotas del plan G2JE047-P por la Duster Confort ya que en ese mes advirtió un importante aumento que, según sus dichos, era más del 10% de su valor.

Dicho mail fue reenviado por la actora en fecha 5/1/2016, y luego el 6/1/2016 preguntó acerca del motivo por el cual de la cuota 48 a 68 era más cara, anexando un detalle de la propuesta hecha por el vendedor. También solicitó un número telefónico de Renault para llamar así le aclaraban sobre el tema de la cuota pura y preguntó a partir de qué fecha y hasta cuándo tenía tiempo para pagar la cuota pura.

En la misma fecha en otro correo electrónico la actora le dio aviso al agente de la concesionaria demandada que a partir de abril del 2015 le dejaron de enviar las cuotas de la Duster (individualizando el N° de contrato) y que no podía visualizar las cuotas 44, 43, 42, 41, 40 y 39 y refirió concretamente que las necesitaba para poder sacar de las mismas el monto del seguro de vida para declarar en la AFIP. Por lo que solicitó cordialmente que se las reenvíen por mail así las podía imprimir.

A lo cual recién en fecha 11/1/2016 – tras reenvíos del mail por parte de la actora- el agente de la concesionaria en una oración respondió que le adjuntaba la boleta del mes corriente porque las de los meses anteriores no las podía visualizar.

En la misma fecha la actora respondió que por favor lea con detenimiento los mails que le había enviado porque la boleta de los últimos tres meses la tenía, le estaba pidiendo las identificadas anteriormente (cuotas 44, 43, 42, 41, 40 y 39). Y a su vez reiteró las dudas respecto a los

incrementos entre las cuotas 48 a 68 y también el límite de fecha para adelantar cuotas.

En fecha 1/2/2016 la actora requirió información respecto a cuántas cuotas le faltaban abonar del grupo G2JE047-P ya que había estado abonando un monto superior de cuota pura al establecido en el talón de pago. Refiriendo que según sus cálculos llevaba pagas 48 cuotas, más 6 al hacer el cambio de modelo y un poco más que adelantó en abril del 2014 cuando retiró el vehículo, y 13 cuotas (*“12 más una sin costo según entendí”*), más la última que había pagado.

A ello agregó *“Quisiera saber si es correcta mi apreciación porque en la liquidación del pago de comprobantes SICE no detalla en número de cuota y nunca me dieron certificación alguna respecto de las presuntas seis cuotas adelantadas cuando retiré el vehículo en abril del 2014”*.

Y por último, la actora resumiendo sus pedidos de información, señaló: *“1- Quisiera saber cuántas cuotas me faltan. 2- Si quisiera cancelar cuánto debo pagar. 3- Si quisiera sólo adelantar dos cuotas cuánto debería pagar.”*.

Es decir, tras 23 días de demora ante la insistencia de la actora, el agente de Francisco Osvaldo Diaz S.A. (24/2/2016) se excusó de su propio silencio señalando que la codemandada Plan Rombo S.A. tenía la respuesta y aun no podía obtenerla.

A lo cual la actora respondió en la misma fecha: *“Sabés qué pasa? El tema es muy confuso, no se determina las cuotas, sólo montos que no sé de dónde sale, está es cuota que en teoría se salvaba, y no entiendo porqué no toman el valor de referencia la cuota pura, gastos de entrega, de acuerdo al valor vigente en el grupo en el momento de pago como dice EL ANEXO POR INCLUSIÓN en la cuota mensual del rubro ‘cuota pura gastos de*

entrega”.

Luego en fecha 11/3/2016 la actora volvió a enviar un correo electrónico en el cual se traslució su necesidad de contar con información documentada de los pagos que fue haciendo por adelanto de cuotas.

Expresando que toda la información respecto a las cuotas que va adelantado se la brindaron telefónicamente y que los comprobantes de pago SICE nada detallan sobre los números de las cuotas que estaba pagando. Insistiendo en que no le brindaron constancias documentadas e hizo una reseña de todos los mails que envió en diferentes fechas sin respuestas acabadas e incluso la gran mayoría sin respuesta directamente.

Ello denota el poco esfuerzo y diligencia aplicada por el proveedor para llevar a cabo su tarea. De todas las consultas efectuadas por la actora, únicamente se limitó en enfocarse parcial y mínimamente en dos de ellas y sin ni siquiera proporcionar lo que la actora le había pedido de forma fehaciente y documentada.

Omitió de forma contundente e inescrupulosa dar respuesta a la solicitud de información sobre la composición de las cuotas, adelanto, cuota pura, etc.

Advierto, de especial trascendencia, que la actora se vio privada injustamente de conocer la imputación de los pagos que se iba haciendo, no teniendo la posibilidad de planificar los adelantos que pretendía hacer y con la incertidumbre de si dichos pagos estaban siendo correctamente imputados a la cantidad de cuotas puras que creía estar abonando.

Por su deber de profesionalidad, tiene un mayor deber de actuar con la diligencia necesaria y con la experticia adecuada para el servicio que está prestando respecto al producto financiado que vendió (art. 1725 CCyC). Incumpliendo con el deber de información que corresponde otorgar a la

actora que consultaba cuestiones que necesariamente debe almacenar en sus registros obligatorios la parte proveedora.

El rol que tiene cada codemandada en el negocio que están ofreciendo al consumidor, no puede justificar la falta de información sobre alguna cuestión atinente a la función de la otra codemandada. Por el contrario, los esfuerzos deberían ser dirigidos a que la consumidora pueda despejar sus dudas ofreciendo el servicio adecuado y las herramientas para que se faciliten los medios y la información necesaria.

Remarco que la normativa consumeril es clara en cuanto impone al proveedor el deber de *“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”* (art. 4 de la LDC) y *“toda otra circunstancia relevante para el contrato”* (art. 1100 del Código Civil y Comercial de la Nación).

Se sostiene que existe profesionalidad cuando se ejerce una actividad con relevante capacidad y aplicación para lograr óptimos resultados. Se señala, por otro lado, que el carácter profesional de la actuación del proveedor remite a la idea de un conocimiento especial del producto o servicio que diseña y ofrece, a un saber calificado respecto de la actividad que desarrolla como agente del mercado; notas que evidencian una situación de superioridad respecto de la contraparte, aun cuando pudiera tratarse de una actuación ocasional.

Tal deber tiene fundamento en el principio genérico de buena fe, presupuesto esencial del consentimiento contractual y el mismo debe cumplirse adecuadamente en todas las etapas del negocio, tanto en la etapa formativa, como durante su desarrollo y cumplimiento y aún luego de su conclusión (cf. Tambusi, Carlos E. *“Ley de Defensa del Consumidor”*, Ed. Hammurabi, p. 73).

La defensa principal de las demandadas se centró en escindir de la responsabilidad propia en función de la tarea que desplegaban cada una de ellas, excepto la administradora del plan (Plan Rombo S.A.) que explicó el funcionamiento del plan, el contenido del contrato y cómo el mismo se adecuaba en los términos de información brindada en un principio.

Sin perjuicio de que la codemandada Plan Rombo S.A. en su contestación de demanda (fs. 212/224) detalló la imputación de los pagos efectuados por la actora, todo ello se hizo de forma tardía desbeneficiando oportunamente a la actora.

Quien durante la vigencia del contrato solicitó reiteradamente información, sin respuesta alguna.

La parte demandada prestó un deficiente servicio y deber de atención e información durante el desenvolvimiento del contrato.

No obstante, lo que aquí cobra relevancia es determinar, si como reivindicán las demandadas, con la sola disposición contractual en el contrato de adhesión de que el valor del rodado es móvil y que las cuotas dependerán de ello más los cupones proporcionados mes a mes, es suficiente para cubrir la necesidad de información solicitada por la actora.

Frente ello, debo señalar que las demandadas en el marco del proceso judicial no pudieron demostrar que durante la vigencia del contrato hayan dado cumplimiento del deber de información con los requisitos exigidos en el art. 4 LDC bajo la petición expresa de la usuaria. Estando este último en mejor posición para probar dicha circunstancia (art. 53 LDC).

Por su parte, el consumidor demostró los reiterados cuestionamientos mediante los correos electrónicos ya enunciados y la falta de información documentada, completa y clara.

Por otra parte, las demandadas debían probar su propio hecho positivo

(el haber cumplido con la obligación de informar). Ya que se supone que cuenta con más elementos probatorios para ello, relevándose al consumidor de la demostración de un hecho negativo, de más compleja demostración.

De la prueba reseñada surge que la actora no solo no tuvo efectivo conocimiento de la composición del valor móvil de la unidad y como incidía el mismo en el valor de la cuota, tampoco sobre cómo se actualizaba el valor móvil, y especialmente no obtuvo las constancias de las cuotas que iba adelantando, lo cual solicitó reiterada y activamente; y lo relativo al seguro de vida.

Señala la doctrina, respecto al deber de información en estos contratos que: *"La clave del ahorro de los grupos cerrados consiste en que el capital aportado por los suscriptores se actualiza mensualmente y, por tanto, no pierde valor adquisitivo, en especial cuando dicha actualización queda ligada al precio del bien o del servicio que el suscriptor desea adquirir, de lo cual se sigue que debe existir una relación entre la capacidad de ahorro del suscriptor y el precio del bien. Así, la actualización de la cuota que tiene directa relación con el valor del bien que la fábrica vende requiere el respeto del deber de información de los precios de dichos bienes que no pueden modificarse en forma irrazonable. De tal modo, esta relación entre cuota móvil y valor del bien permite a la fábrica cobrar de contado los automóviles que vende, pero, a la vez, instrumenta una forma de financiación que requiere de un plazo especial, como es el que se establece en este tipo de operatoria...De lo dicho surge la relevancia que tiene el ajuste de las cuotas y/o el ajuste de los precios para la subsistencia del sistema; si cualquiera de las dos variables se dispara, el esquema de los contratos vinculados entra en grave crisis, como sucede en la actualidad. Este último aspecto se encuentra presente en todo el espíritu de la normativa vigente y, en especial, en las resoluciones de la Inspección*

General de Justicia (IGJ), que imponen la obligación de dar a conocer tanto los precios de referencia de los bienes como el modo de ajuste de la cuota, todo lo cual implica que, ante una situación inflacionaria, tanto las fábricas como la administradora deben informar adecuadamente a los suscriptores de los eventuales aumentos de precios, sin imponer su posición dominante, pues, de lo contrario, ataca las bases mismas del sistema que le sirve para comercializar sus productos" (Junyent Bas, "Ejes del sistema de capitalización y ahorro previo para fines determinados. La tutela del consumidor en la compraventa de automóviles", L. L. 2019-B, 1108, AR/DOC/1044/2019).

El deber de información a cargo de las empresas a consumidores previsto en el art. 4 LDC constituye una obligación de resultado. El mismo no se satisface ni se cumple mediante las cláusulas insertas en el contrato de adhesión, sino que opera durante todo el vínculo contractual.

Sin perjuicio de que el consumidor tenga conocimiento del valor móvil al momento de la celebración del contrato o su señalamiento para la validez del contrato; cuando ello es solicitado, el mismo debe informarse durante la ejecución del contrato.

Lo mismo sucede con las imputaciones de los pagos por adelantado de cuotas, sobre las cuales no se brindó constancia de esos pagos de forma documentada a la actora, faltándole a su derecho de información.

Ya que el extremo de no hacerlo, cuando ello es peticionado, sería susceptible de constituir una práctica abusiva de su posición dominante (art. 8 bis LDC, 10 y 11 CCyC).

A partir de todo lo expuesto es que considero que las demandadas no dieron publicidad ni información fehaciente a la actora López respecto a lo consultado sobre la determinación de las cuotas mensuales, imputaciones

de pago de cuotas puras y seguro de vida. Todo lo cual no se cumple con la sola firma del formulario de adhesión, y ante el requerimiento de la actora, las demandadas no lo garantizaron debidamente durante el desarrollo del contrato.

La falta del deber de información se vincula estrechamente con dispensar trato digno al consumidor, que la parte proveedora ha omitido brindarla de forma clara y veraz, recayendo sobre ellas responsabilidad agravada por el estándar de conducta esperable de acuerdo a su profesionalidad, teniendo como contracara la vulnerabilidad de la parte más débil de la relación contractual que es la usuaria.

La Sra. López demandó a la concesionaria, a la administradora del plan y al fabricante, a fin de que la condena sea impuesta solidariamente.

Atento al marco normativo reseñado y la relación existente entre las codemandadas (cf. art. 1073 y 1074 y ss. del CCyC), las mismas resultan responsables respecto del consumidor sin que puedan desligarse recíprocamente, ya que los actos cumplidos por cada una -de acuerdo a los contratos que los unen- tienen incidencia en las consecuencias al consumidor.

No pueden ser atribuibles a la actora las consecuencias disvaliosas que le genere el actuar perjudicial directo de la concesionaria, e indirecto de las demás codemandadas en el deber de información.

Quienes en su caso deberán reclamarse entre ellos lo que entiendan que corresponde. Dado que los malos entendidos o represalias entre ellos pudieran haber por la falta de información concedida a la actora respecto al negocio y desenvolvimiento del contrato que los unía, son eventualmente única y exclusiva negligencia de las demandadas.

Tales maniobras desplegadas por las codemandadas (la creación de

una apariencia y la generación de confianza) son las que el legislador ha intentado apalear mediante el régimen protectorio de defensa del consumidor mediante la adopción del factor de atribución objetivo que se estima adecuado para este ámbito de las relaciones jurídicas.

El deber de información es una obligación legal de las proveedoras impuesta por la LDC y como tal su incumplimiento, acarrea la responsabilidad de estas en los términos del art. 40 LDC.

Aprovecho a destacar que similar criterio se adoptó en un caso análogo a través del precedente “Fernández” (Se. 20/24) de la Unidad Jurisdiccional Civil N°1 de General Roca, confirmado en la Cámara de Apelaciones de la Iida. Circunscripción mediante sentencia definitiva 2024-D-232.

Al respecto dice la doctrina Chamatrópulos que la regulación especial se concentra en el art. 40 LDC que *"constituye el corazón de ese régimen reparatorio autónomo... aplicable a todo supuesto dañoso" (comercialización de cosas y servicios). Cabe también recordar que el sistema protector del consumidor consagra respuestas unificadas en su régimen de responsabilidad por daños —antes de que ello se plasmara en el Cód. Civil y Com.— sin distinguir tampoco si el menoscabo se emplaza en la esfera contractual o extracontractual.*

El factor de atribución objetivo es el rasgo definitorio en el régimen de responsabilidad especial en esta materia, adoptado en el art. 40 LDC. Ya que "En ningún caso se exige un factor de atribución de tipo subjetivo para hacer responder al proveedor" (CHAMATRÓPULOS, Demetrio A., "Estatuto del Consumidor Comentado", ob. cit., pág. 858.).

Tal como citó el STJ en la causa “Sartor” (S1 Se. 26/15), *“... la primera parte del mencionado art. 40 prevé la responsabilidad por los daños que resultan por el vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del*

servicio, es decir que se refiere al daño en sentido genérico y no específicamente a un daño que pueda sufrir el consumidor o usuario, sino a todo perjuicio resultante de un vicio que la cosa o el servicio le ocasionen. También enumera los legitimados pasivos de la acción de responsabilidad que entable el consumidor damnificado, siendo la enumeración que se efectúa simplemente enunciativa, ya que como se ha sostenido en doctrina el objetivo de la ley es responsabilizar a todos los que hayan formado parte de la cadena de comercialización y distribución del producto; y que en materia de los daños resultantes de la prestación del servicio responderán todos aquellos sujetos que intervinieron en el proceso que va desde la concepción y creación del servicio hasta la concreta prestación del mismo al consumidor, siendo en todos los casos la responsabilidad solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. (Conf. Jorge Mosset Iturraspe-Javier H. Wajntraub, Ley de Defensa del Consumidor, págs. 234/235).”

En este caso, la deficiente y escasa información brindada por los proveedores, traslucida en la omisión constante de ella, ocasionó una dilatación excesiva en el cumplimiento de sus deberes y obligaciones en desmedro de los loables intereses y necesidades de la actora.

En conclusión, de la valoración integral de la prueba, considero que las demandadas incumplieron con los deberes a su cargo como el deber de información y al trato digno (arts. 4, 5, 8 y 40 LDC), por lo que en función de la responsabilidad objetiva que emerge de la normativa consumeril citada, corresponde condenarlas en forma solidaria a responder por los daños y perjuicios, sin perjuicio de lo que puedan acordar las demandadas y de las eventuales acciones de repetición que puedan entablarse (Art. 42 CN, 4,5,8, 1073,1074 y 1075, 1093,1097,1100, 1103 del CCyC).

9.- Daños reclamados.

a) Daño extrapatrimonial.

Por este concepto la actora reclamó la suma de \$100.000 por el incumplimiento de la obligación autónoma de información de forma maliciosa, mediante dilaciones y evasivas de los empleados de las demandadas.

El daño extrapatrimonial o moral ha sido definido como la *“modificación disvaliosa del espíritu, en el desenvolvimiento de su capacidad de entender, querer o sentir, consecuencia de una lesión a un interés no patrimonial, que habrá de traducirse en un modo de estar diferente de aquel al que se hallaba antes del hecho, como consecuencia de éste y anímicamente perjudicial”* (PIZARRO, R., Daño Moral. Prevención / Reparación / Punicción, Ed. Hammurabi, Bs. As., 1996, pág. 47).

En el sistema del Código Civil y Comercial rige la regulación unitaria de la responsabilidad civil, en cuanto a su finalidad y presupuestos (art. 1716 CCyC); es decir, ya sin diferenciarse la responsabilidad civil contractual y extracontractual, propia del régimen anterior.

De todas formas, no debe perderse de vista que la responsabilidad por daños en las relaciones de consumo se enmarca –conforme arts. 4, 40 y ccds. de la LDC- en un régimen autónomo, signado por la prevención y la superación del rígido encuadramiento de la responsabilidad en órbitas diferenciadas (contractual o extracontractual), la objetivación de la responsabilidad del proveedor, la ampliación de la legitimación activa y pasiva, la unificación de los plazos de prescripción y la preocupación por el afianzamiento del principio de reparación integral. (LORENZETTI, L., Consumidores, Rubinzal-Culzoni, Bs. As., 2003, p. 382 y SOZZO, G., "Daños sufridos por consumidores (Jurisprudencia y cambios legislativos)", en Derecho Privado y Comunitario, 2002-1, p. 558).

Conforme el art. 1738 del CCyC, la indemnización comprende, entre otras cosas, las “*afecciones espirituales legítimas*”, es decir, el daño moral o extrapatrimonial.

“La referencia del texto [el art. 1738 del Cód. Civ. y Com. de la Nación] a las afecciones espirituales legítimas le confiere al daño moral un contenido amplio, abarcativo de todas las consecuencias no patrimoniales. En ese sentido ha descendido notoriamente el "piso" o "umbral" a partir del cual las angustias, molestias, inquietudes, zozobras, dolor, padecimientos, etcétera, determinan el nacimiento del daño moral, acentuándose la protección de la persona humana” (Lorenzetti, Ricardo L., “Código Civil y Comercial de la Nación”, T. VIII, p. 485, Rubinzal-Culzoni Editores, Sta. Fe, 2015).

Si bien en tales supuestos el daño moral en principio no se presume y, por ende, debe ser probado, quedan a salvo las hipótesis contempladas por el art. 1744 del CCyC.

De esa norma se infiere una clara excepción a la regla general de la carga de la prueba cuando los daños surgen notoriamente de los mismos hechos que lo ocasionaron. Los hechos notorios son aquellos hechos comunes, conocidos y tenidos por ciertos por la generalidad de las personas, que por investir tal calidad excluyen la posibilidad de que sean puestos en duda por el órgano judicial (Lorenzetti, Código Civil y Comercial de la Nación comentado, Buenos Aires, 2015, t. VIII, p. 513, nro. III.1.).

Lo cual implica que la respectiva facultad judicial debe ser ejercida con rigurosa medida, analizando detenidamente la índole del hecho generador de la responsabilidad y demás circunstancias concurrentes, dado que comúnmente en el ámbito contractual lo que resulta afectado no es más que un interés patrimonial.

Se deben diferenciar los incumplimientos contractuales de los que en principio sólo pueden derivarse las simples molestias propias de cualquier incumplimiento, de aquellos que, generados en errores cometidos o en la actividad desplegada por uno de los contratantes con culpa o aún dolo son susceptibles de causar padecimientos morales.

En el presente caso, a partir del incumplimiento del deber de información constatado, las principales consecuencias en la actora se produjeron justamente en el orden de las legítimas expectativas que tenía la misma, provocando en su persona el sentimiento de incertidumbre, inseguridad, frustración e insatisfacción por el destrato padecido ante las omisiones y silencios reiterativos sin justificación alguna por parte de las demandadas.

Pues la Sra. López tuvo que impulsar y transcurrir este proceso judicial para obtener la información solicitada de forma somera ya que en el marco de estas actuaciones la pericia contable se tuvo por desistida (en fecha 5/7/2023).

De acuerdo con lo que surge directamente de los hechos (*in re ipsa*), la actitud de las codemandadas responsables sobrevino negligente y de escasa profesionalidad – contraria a la esperable- y tuvo, según mi parecer, suficiente entidad para causar por sí misma un menoscabo que se proyectó como un agravio moral indemnizable.

Con las dificultades que entraña, lo resarcible y que ahora se intenta establecer es el “*precio del consuelo*”; de proporcionarle al damnificado recursos aptos para menguar el detrimento causado, de permitirle acceder a gratificaciones viables, confortando el padecimiento con bienes idóneos para consolarlo, o sea para proporcionarle alegría, gozo, alivio, descanso de la pena. Esta modalidad de reparación del daño no patrimonial atiende a la idoneidad del dinero para compensar, restaurar, reparar el padecimiento en

la esfera no patrimonial mediante cosas, bienes, distracciones, actividades, etcétera, que le permitan a la víctima, como lo decidió la Corte nacional, obtener satisfacción, goces y distracciones para restablecer el equilibrio en los bienes extrapatrimoniales. El dinero no cumple una función valorativa exacta; el dolor no puede medirse o tasarse, sino que se trata solamente de dar algunos medios de satisfacción, lo cual no es igual a la equivalencia (CSJN, 04/12/2011, “Baeza, Silvia Ofelia c/ Provincia de Buenos Aires y otros”, RCyS, 2011-VIII-176, con apostilla de Jorge M. Galdós).

No comparto que el daño moral se cuantifique a partir de su cotejo con el monto del daño material y aplicando -directamente- un porcentaje respecto de lo concedido por este último (tal criterio indemnizatorio de proporcionalidad ha sido, generalmente, desestimado por la doctrina y jurisprudencia).

Ahora bien, no es fácil determinar el importe tendiente a resarcirlo porque, justamente, no se halla sujeto a cánones objetivos, sino a la prudente ponderación sobre la lesión a las afecciones íntimas del perjudicado, a los padecimientos que experimenta y a la incertidumbre sobre su restablecimiento, en síntesis, a los agravios que se configuran en el ámbito espiritual de la víctima, que no siempre resultan claramente exteriorizados.

Su monto, así, queda librado a la interpretación que debe hacer el sentenciante a la luz de las constancias aportadas a la causa, tratando de analizar, en cada caso, sus particularidades, teniendo siempre presente que su reparación no puede ser fuente de un beneficio inesperado o enriquecimiento injusto, pero que debe satisfacer, en la medida de lo posible, el demérito sufrido por el hecho, compensando y mitigando las afecciones espirituales sufridas.

En función de lo expuesto, dentro de los parámetros de prudente

discrecionalidad y por estimarlo equitativo y suficiente para que la actora cubra gastos de su interés que le proporcionen satisfacciones y compensen o aminoren las aludidas consecuencias no patrimoniales padecidas fijo el resarcimiento por daño moral en la suma de \$1.500.000 (art. 1741 CCyC y art. 165 CPCC).

Teniendo en cuenta que dicho monto es cuantificado a valores actuales (fecha de esta sentencia), a esta suma se debe adicionar intereses a una tasa pura anual del 8%, desde que se produjo el incumplimiento (cfr. art. 1748 CCyC) -lo que coincide con el primer pedido de información respecto del aumento de más del 10% del precio del talón, seguro de vida, etc., efectuada por correo electrónico en fecha 4/1/2016- y hasta la fecha del presente pronunciamiento.

Los intereses arriban a la cantidad de \$1.159.276,50. Por lo que la suma correspondiente al capital actualizado por daño extrapatrimonial es de \$2.659.276,50 a la fecha de esta sentencia.

Luego hasta su efectivo pago corresponde la tasa de interés moratorio fijada por la doctrina del Superior Tribunal de Justicia en el precedente "MACHIN" (STJRNS3: Se. 104/24) y su similar del fuero civil "IRAIRA" (STJRNS1: Se. 67/24), o la que pudiera establecerse en su reemplazo para futuros períodos.

Al respecto, el STJRN ha expuesto que *“Cuando las sumas de condena representan obligaciones de valor cuantificadas al momento de la sentencia, no existe ningún impedimento de aplicar a las mismas una tasa pura de interés, desde el momento en que el perjuicio se produjo y hasta la fecha de la sentencia de Primera Instancia; ya que la misma está destinada a retribuir el uso del capital. Así se ha sostenido que: Los intereses de una indemnización de daños deberán computarse desde la producción del perjuicio hasta el pronunciamiento apelado a una tasa del 8% anual, como*

tasa pura, dado que resulta suficientemente compensatoria ante una deuda de valor fijada a valores actuales..." (STJRNS1: Se. 4/18. "TAMBONE" y Se. 100/16 "TORRES").

b) Daño patrimonial.

Conforme lo indicado por la actora, en este rubro petitionó la diferencia entre el precio del rodado actualizada a la fecha de la sentencia y el inicialmente adoptado, todo lo cual arribaba al monto de \$225.309.-

Sin perjuicio de la omisión en el deber de información proporcionada a la actora, su solo incumplimiento por sí mismo, no convierte a las variaciones de las cuotas mensuales abonadas en desproporcionadas o irrazonables.

Dicha circunstancia debió ser probada por cuando el daño emergente sufrido por la actora no es presumible y tampoco surge notorio de los propios hechos.

En esa dirección, cabe remarcar que la carga de acreditar el daño y los requisitos para su procedencia recae en quien lo invoca, excepto que la ley lo presuma o impute (art. 1744, CCyC; art. 348 CPCC -antes art. 377 CPCC según Ley 4142-).

Y el deber de brindar la colaboración necesaria por las demandadas arraigado en el art. 53 LDC, no desliga a la actora a que en el marco del proceso judicial donde pretende una indemnización por daño patrimonial (ya sea emergente, lucro cesante o pérdida de chance) del deber de impulsar la prueba necesaria a fin de obtener el resarcimiento reclamado. El cual se debe asentar sobre la base de un perjuicio directo, actual o futuro, cierto y subsistente (art. 1739 CCyC) y cuyas consecuencias demostradas son las que se indemnizan (art. 1726 CCyC).

Es así, que debo enfatizar que la actora no brindó fundamentos de

peso sobre irrazonabilidad de las cuotas, solo su simple enunciación. Tampoco produjo prueba al respecto a fin de demostrar dicha falta de proporcionalidad y equidad en la composición de las cuotas o las incorrectas imputaciones de pagos. Únicamente, ofreció subsidiariamente una pericia contable que luego no impulsó, sin probar en definitiva el daño patrimonial alegado.

Todo lo cual no obsta que los presentes incumplimientos de falta de información, sea indemnizados en el plano de lo extrapatrimonial por las consecuencias generadas de esta índole en la actora, como se reconoció en el punto anterior.

c) Daño punitivo.

También pretende la parte actora que, conforme art. 52 bis de la LDC, se imponga una multa civil a la demandada por \$225.309.-

Este artículo textualmente dispone: *“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”.*

Los daños punitivos son, según Pizarro, *“sumas de dinero que los tribunales mandan a pagar a la víctima de ciertos ilícitos, que se suman a las indemnizaciones por daños realmente experimentados por el damnificado, y están destinadas a punir graves inconductas del*

demandado y a prevenir hechos similares en el futuro” (Pizarro, Ramón, “Daños punitivos”, en Derecho de Daños, segunda parte, Libro homenaje al Prof. Félix Trigo Represas, La Rocca, 1993, pág. 291/2).

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 menoscabo por los derechos individuales del consumidor o de incidencia colectiva (cfr. López Herrera, Edgardo, “Daños punitivos en el derecho argentino. Art. 52 bis”, Ley de Defensa del Consumidor, JA 2008-II-1198; Pizarro, – Stiglitz, Reformas a la ley de defensa del consumidor, LL 2009-B, 949).

Así, se ha dicho también que “...la aplicación del artículo 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor debe ser de carácter excepcional y, por lo tanto, más allá de la obvia exigencia de que medie el “incumplimiento de las obligaciones legales o contractuales para el consumidor”, se requiere algo más, lo que tiene ver con la necesidad de que exista un grave reproche sobre la conducta del deudor, aun cuando la norma no lo mencione (cfr. Rúa, María Isabel, “El daño punitivo a la luz de los precedentes judiciales”, JA, 2011IV, fascículo n° 6, pág. 11/12)”. “De ello se sigue que su procedencia no puede ser determinada mecánicamente: ante el incumplimiento, la sanción; sino que requiere de un análisis exhaustivo de la conducta del responsable, a efectos de desentrañar si ha mediado un desinterés manifiesto por los derechos de terceros o un abuso de posición dominante, o un lucro indebido”.-“De otro modo, incluyendo la multa por daño punitivo como un rubro indemnizatorio más, siempre correríamos el riesgo de propiciar un enriquecimiento ilícito a favor de la víctima, extremo no querido por el sistema de reparación de daños del

derecho civil" ("*Duran Darío Leonardo c. Iruña S.A. y otros s/Resolución de contrato*", Expte. N° 472438/2012, Cam. Civ. Pcia. de Neuquén).

En consonancia con lo expuesto, considero que no cualquier incumplimiento debe ser objeto de la multa civil prevista en el Art. 52 bis LDC, sino que cada caso en particular debe ser evaluado con suma medida a tenor de las circunstancias de hecho y prueba.

En el presente caso se detectó la utilización de mecanismos de dilatorios y vejatorios que nunca pusieron en conocimiento fehaciente y documentado, en el concreto caso, y con mayor énfasis que en su caso análogo (Expte. N° CI-12284-C-0000) - donde la mayor afección provino de la demora en la prenda-, de las imputaciones de pagos por adelantado de cuotas puras que iba haciendo la actora.

Cuando expresamente fue solicitado y reiterado por la actora, infringiendo el deber de brindar la información en soporte físico o mínimamente por escrito de forma digital como lo requería la misma (art. 4 LDC).

Traduciéndose en un abuso de la posición dominante y con total falta de escrúpulos e interés en los derechos legales y contractuales del usuario (deber de información) respecto a los negocios de productos y/o servicios que ofrecen al público.

En tal sentido, entiendo que conductas como las desplegadas por los codemandados deben ser sancionadas para que no sean reiterativas y apliquen la debida diligencia en la información y trato digno a los usuarios y consumidores.

En ese contexto, entonces, según mi apreciación los incumplimientos señalados concurren con la situación de particular gravedad que torna admisible la aplicación de la multa civil peticionada.

Ahora bien, cuestión más compleja resulta determinar su cuantía.

La Cámara de Apelaciones de esta ciudad ha señalado en diversas sentencias (vg. “SUAREZ” Se. 50/23) su criterio -de base doctrinaria y jurisprudencial- según el cual, por no implicar el daño punitivo un rubro indemnizatorio, sino una sanción de carácter preventivo impuesta por el juez, el consumidor accionante no puede ni debe mensurar dicho rubro, y de hacerlo, el sentenciante en modo alguno quedará limitado por dicha petición (conf. F. Álvarez Larrondo, en “Los daños punitivos y su paulatina y exitosa consolidación”, en La Ley del 29.11.2010).

Aunque cierta doctrina receptada en algunos pronunciamientos judiciales propugna la utilización de una fórmula matemática para la determinación de la condenación punitiva, incitando evitar acudir a criterios subjetivos no explicitados, infundados, irreproducibles o inverificables, lo cierto es que, por un lado, aquella no ha tenido acogida jurisprudencial en el fuero local; y por otro lado, según mi apreciación, supone dificultosos cálculos (por no decir impracticables) y, en definitiva, tampoco supera la prudente discrecionalidad, puesto que en gran medida consiste en aplicar variables basadas en conjeturas o probabilidades (también subjetivamente establecidas).

Sobre tales formas posibles de mensuración, entre otros autores, se ha explayado el autor Irigoyen Testa, M. (“Monto de los Daños Punitivos para Prevenir Daños Reparables” publicado en Revista de Derecho Comercial, del Consumidor y de La Empresa, LA LEY, Año II, número 6, diciembre de 2011, págs. 87-94).

Por mi parte, sin desatender la prudencia que se requiere para establecer la sanción por daño punitivo, tomaré como pautas orientadoras y de valoración -tal como impone el propio art. 52 bis de la LDC la índole y gravedad del hecho y demás circunstancias concretas del caso ya

descriptas, la repercusión social de la conducta que se le reprocha, como así también las diversas funciones que el instituto está destinado a cumplir (vgr. sancionatoria, disuasiva, ejemplificadora, preventiva de futuros daños).

Asimismo, tengo en consideración el límite de razonabilidad contemplado por el Superior Tribunal de Justicia para fijar el daño punitivo: “... *las cuantificaciones que superen la fórmula aritmética de multiplicar las indemnizaciones regulares por números mayores a un dígito (single digit multipliers), son propensas a caer en excesos.*” (STJRNS1 Se. 133/23 “BARTORELLI”).

Bajo tales parámetros, fijo el monto de condena en concepto de daño punitivo, a esta fecha, en la suma de \$3.000.000 (art. 165 CPCC).

Y puesto que la multa civil, a diferencia de los daños originados en el ilícito, tiene su causa en la sentencia -constitutiva- que la reconoce y fija su monto según su valor actual, solo corresponderá adicionar los intereses posteriores a este pronunciamiento, en caso de no cumplirse la condena dentro del plazo, según la tasa fijada el STJ en "MACHIN" (STJRNS3: Se. 104/24) y su similar del fuero civil "IRAIRA" (STJRNS1: Se. 67/24), o la que pudiera establecerse en su reemplazo para futuros períodos.

10.- Extensión y monto de la condena.

El pedido de levantamiento de prenda devino abstracto por lo ya argumentado en el respectivo punto.

La demanda prospera por el incumplimiento del deber de información y respecto a los siguientes rubros e importes indemnizatorios: Daño extrapatrimonial: \$2.659.276,50; Daño punitivo: \$3.000.000.-

Lo que totaliza, en concepto de capital actualizado a la fecha de esta sentencia la suma de \$5.659.276,50.-

11.- Costas.

Las costas se impondrán a las demandadas sobre el monto de la condena por el principio objetivo de la derrota (art. 62 CPCC).

Se excluirá de la base arancelaria los montos desestimados, por considerar que no fue en definitiva una actividad profesional específica y útil la que determinó su rechazo, sino exclusivamente la insuficiencia de prueba que debió producir la propia parte accionante. (art. 20 Ley 2212).

Los honorarios de los letrados y perito se regularán en los mínimos legales ya que de aplicarse las escalas arancelarias correspondientes sobre el monto base imponible no se alcanzaría el piso mínimo a fin de retribuir sus tareas y actuaciones.

Por lo expuesto, **RESUELVO:**

I.- Hacer lugar parcialmente a la demanda promovida por PATRICIA LILIAN LÓPEZ y, en consecuencia, condenar -en forma solidaria - a FRANCISCO OSVALDO DIAZ S.A., PLAN ROMBO S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS y RENAULT ARGENTINA S.A., a abonar a la actora, dentro del plazo de diez (10) días, la suma de PESOS CINCO MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS SETENTA Y SEIS CON CINCUENTA CENTAVOS (\$5.659.276,50), en concepto de capital más los intereses que se deberán calcular según lo indicado en los considerandos. Todo ello bajo apercibimiento de ejecución (art. 145 y ccds. CPCC).

II.- Imponer las costas del proceso a las partes codemandadas vencidas (art. 62 CPCC).

III.- Regular los honorarios profesionales del Dr. ANTONIO ESTEBAN BARRERA NICHOLSON, por su actuación como letrado patrocinante de la parte actora, en la suma de PESOS SEISCIENTOS CINCUENTA Y TRES MIL QUINIENTOS DIEZ (\$653.510) (10 JUS -

mínimo legal). Y a la Dra. Agustina Belén Paez por su sola presentación y ratificación (E0014 y E0015), la suma de PESOS SESENTA Y CINCO MIL TRESCIENTOS CINCUENTA Y UNO (\$65.351) (1 JUS).

Los honorarios de los Dres. PABLO IGNACIO BARON y EDUARDO JOSE DOLAN, por su actuación como apoderados y patrocinantes de las codemandadas Plan Rombo S.A. De Ahorro Para Fines Determinados y Renault Argentina S.A., se regulan, en forma conjunta, en la suma de PESOS NOVECIENTOS CATORCE MIL NOVECIENTOS CATORCE (\$914.914) (10 JUS - mínimo legal + 40%).

Asimismo, los honorarios de la Dra. MARÍA CAROLINA GASTALDI FERLA, apoderada y a la vez patrocinante de Francisco Osvaldo Diaz S.A., se regulan en la suma de PESOS NOVECIENTOS CATORCE MIL NOVECIENTOS CATORCE (\$914.914) (10 JUS - mínimo legal + 40%).

Los honorarios del perito informático Aldo Fabián Capitán se regulan en la suma de PESOS TRESCIENTOS VEINTISEIS MIL SETECIENTOS CINCUENTA Y CINCO (mínimo legal de 5 JUS).

Los estipendios así fijados no incluyen la alícuota del I.V.A., que en caso de corresponder deberá adicionarse.

Para efectuar tales regulaciones se tuvo en consideración la naturaleza y monto del proceso (MB. \$5.659.276,50.- más intereses); su trámite sumarísimo, como así también el mérito de la labor profesional apreciada por su calidad, extensión y resultado obtenido según la escala escalaria legal (conf. arts. 6 a 12, 20, 40, 48 y ccds. de la L.A. N° 2212). Cúmplase con la ley 869.

IV.- La presente sentencia definitiva se registra en protocolo digital y quedará notificada a través de su publicación en el sistema de gestión

judicial PUMA (cfr. arts. 38, 120 y 138 del CPCC -Ley 5777-).

Diego De Vergilio
Juez