

Cipolletti, 23 de febrero de 2026.-

Reunidos oportunamente en Acuerdo los señores Jueces y la señora Jueza de la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, Familia, de Minería y Contencioso Administrativo de la IV Circunscripción Judicial de la Provincia de Río Negro, doctores Marcelo A. Gutiérrez y Alejandro Cabral y Vedia, y la doctora Soledad Peruzzi, con la presencia de la señora Secretaria, doctora Guadalupe Rita Dorado, para el tratamiento de los autos **“LOPEZ, Patricia Lilian c/ FRANCISCO OSVALDO DIAZ S.A. y Otros s/ SUMARISIMO”** (Expte. Puma N° CI-12285-C-0000 y Seon N° B-4CI-276-C2016), que fueron elevados por la Unidad Jurisdiccional Civil N° 1 de esta Circunscripción, deliberaron sobre la temática del fallo a dictar, de lo que da fe la Actuaría. Se transcriben a continuación los votos emitidos, conforme al orden del sorteo previamente practicado, respecto de las siguientes:

CUESTIONES

1ra.- ¿Son fundados los recursos?

2da.- ¿Que pronunciamiento corresponde?

VOTACIÓN:

A la primera cuestión el señor Juez, doctor Marcelo A. Gutiérrez, dijo:

Antecedentes.-

1).- En el marco del régimen de la Ley de Defensa del Consumidor (en adelante LDC), Patricia Lilian López promovió demanda contra “Francisco Osvaldo Díaz S.A.”, “Renault Argentina S.A.” y “Plan Rombo S.A.”, tendiente a que cumpliesen íntegramente la obligación autónoma de información (art. 42 CN y art. 4 y 36 Ley N°24240), respecto de la imputación de pagos y actualización del valor del automotor

correspondiente al Plan de Ahorros suscripto (G2JE047-P), a la vez que también reclamaba el resarcimiento de los daños y perjuicios que estimaba que se le habían causado, por el daño patrimonial, el extrapatrimonial y el punitivo (multa civil).-

No mediando discusión del encuadre de las pretensiones en el régimen consumeril, el “*a quo*” consideró que la cuestión se subsumía en discernir el reclamo indemnizatorio de los daños ocasionados por el alegado incumplimiento del deber de información, por parte de las demandadas. Valoró las pruebas -conforme las reglas que rigen estos supuestos- y las normativas protectorias del sistema, y en esa labor tuvo en cuenta, entre otras cosas, los correos electrónicos remitidos por la actora a la concesionaria, que fueron corroborados, en lo pertinente, por una pericia informática. Señaló que en múltiples oportunidades -las que enumera y describe- la actora pidió la información (prospectiva de aumento de las cuotas del plan G2JE047-P, atento los ostensibles incrementos en relación al valor, y vicisitudes relacionadas a esa cuestión) y que, por la índole del producto y servicio, y la profesionalidad de las demandadas, esa información debía ser respondida en forma clara, completa, cierta y detallada.-

Luego de un prolijo y extenso relato del derrotero transitado, expresó el Juez que los hechos mostraban el escaso esfuerzo y diligencia del proveedor para cumplir su obligación, pues los requerimientos sólo recibían pocas respuestas, que eran mínimas y parciales, sin el respaldo fehaciente y documentado que era pedido. Calificó esa situación como omisiones contundentes e inescrupulosas, expresando que la actora se veía privada de conocer la imputación de los pagos que hacía, y no tenía posibilidad de planificar los adelantos de pagos que planeaba realizar, a lo que se sumaba la incertidumbre sobre la corrección (o no) de los pagos y de

los cobros, y las imputaciones que se hacían, según la cantidad de cuotas puras que creía estar abonando. Puntualizó que toda esa omisión en la información se potenciaba por la “*profesionalidad*” de las empresas y su mayor deber de actuar corrección y diligencia, acorde con la experticia adecuada para el servicio prestado respecto al producto financiado que vendió (art. 1725 CCCN).-

Concluyó que las accionadas incumplieron el deber de información que era una cuestión de suma importancia en la vinculación contractual, y que se trataba de información que necesariamente debían poseer y almacenar en sus registros obligatorios, infringiéndose así los arts. 4 de la LDC y art. 1100 del CCCN. Enlazó a ello el principio cardinal de la “*buena fe*” negocial, expresando que resultaba tardío el detalle de la imputación de los pagos agregado por Plan Rombo S.A. recién al contestar la demanda, pues no dispaba la prestación de un deficiente servicio y deber de atención e información durante el desenvolvimiento del contrato.-

Agregó también que las accionadas debían probar su propio hecho positivo (haber cumplido con la obligación de informar), pues debían contar con los elementos probatorios para ello, a fin de no pretender llevar al consumidor a la demostración de un hecho negativo. Estimó, en síntesis y en definitiva, que esa infracción del deber de información se vincula con la obligación de dispensar un “*trato digno*” al consumidor (también infringido), originándose una responsabilidad agravada por el estándar de conducta esperable de acuerdo a la profesionalidad, por lo cual debían responder por los daños y perjuicios pertinentes, sin óbice de las vías de repetición que, entre ellas, pudieran entablarse.-

Seguidamente, al examinar la configuración, procedencia y cuantificación de los daños que se reclamaban, el sentenciante optó por acoger el pedido relativo al “*daño extrapatrimonial*” (moral). Después de reseñar los

conceptos inherentes al instituto, expresó que en este caso el incumplimiento del deber de información (y de trato digno) produjo consecuencias de la naturaleza indicada por la actora, relacionadas con las expectativas que tenía, provocando sentimientos de incertidumbre, inseguridad, frustración e insatisfacción debido al trato padecido y ante el silencio reiterado e injustificado, que la llevó a iniciar este juicio para obtener la información que solicitaba. Dijo que los hechos indicaban (in re ipsa) que la negligente actitud de las responsables tuvo, en este caso, suficiente entidad para causar por sí misma un menoscabo encasillable como “*daño moral*”; por lo cual se inclinó en admitir el rubro y lo cuantificó como una deuda “*de valor*” al momento de la sentencia, sobre las bases que el propio fallo da cuenta.-

También admitió la procedencia de la llamada “*multa civil*” (daño punitivo) en orden al art. 52 bis de la LDC, por estimar que se habían utilizado mecanismos dilatorios y vejatorios, consagratorios de un abuso de la “*posición dominante*” y con el absoluto desinterés por los derechos de la consumidora (deber de información) acollarados al negocio, productos y/o servicios que las demandadas ofrecen públicamente. Sostuvo que debía evitarse la reiteración de ese tipo de conductas y enfatizó la exigencia de cumplir con la obligación legal de información y de velar por el trato digno a los usuarios y consumidores. Manifestó que, en este caso, los incumplimientos señalados ocurren en una situación de particular gravedad, que torna admisible la aplicación de la multa civil peticionada. Luego fijó la cuantía de la misma de conformidad a los criterios que se explican en el decisorio.-

No obstante el “*a quo*” desestimó la procedencia del “*daño patrimonial*” (daño emergente), en virtud del cual se solicitaba la diferencia entre el precio del rodado, actualizado en el valor móvil a la fecha de la sentencia y

respecto del inicialmente adoptado. Al así decidir expresó el Juez que el incumplimiento del deber de información, por sí sólo no convierte a las variaciones de las cuotas mensuales abonadas en desproporcionadas o irrazonables o arbitrarias. Sostuvo que ello, de existir, debía ser probado, puesto que el “*daño emergente*” patrimonial no se presume y en este supuesto tampoco surge notorio de los propios hechos. Dicha carga - expresó- en este tipo de perjuicio recae en quién invoca ese daño, salvo que la ley lo presuma o impute, que no es el caso. Agregó que el deber de colaboración probatorio de las demandadas en el marco del art. 53 LDC, no desliga de esas tareas a la actora que pretende una indemnización por tales daños patrimoniales (sea como daño emergente, lucro cesante o pérdida de chance) subsistiendo el deber de impulsar la prueba necesaria para acreditar un perjuicio directo, actual o futuro, cierto y subsistente (art. 1739 CCyC) y cuyas consecuencias -luego de ser demostradas- son las que se indemnizan (art. 1726 CCyC). Reiteró que la actora no ofreció prueba alguna enderezada a acreditar esos extremos y que no se había impulsado una pericia contable ofertada en la causa subsidiariamente.-

Recursos de las partes.-

2).- La accionante Patricia Lilian López apeló el pronunciamiento antes descripto el 03 de septiembre de 2025, siéndole el recurso concedido y luego fue fundado en los agravios expresados el día 19 del mismo mes y año.-

Expresa que el motivo de su impugnación finca en la desestimación del resarcimiento por el “*daño patrimonial*”, el que planteó y dice que fue acreditado “...*en la medida posible, y que en rigor fueron reconocidos a lo largo de la sentencia por el propio A quo...*” (sic.); reiterando que se pedía la diferencia entre el “*valor móvil*” de la unidad al momento de la contratación del Plan de Ahorro y el “*valor móvil*” al finalizar ese Plan, y

expresa que esa diferencia de valores surgiría de la documental (contrato y factura), por lo que entiende que existiría prueba. Asevera que el razonamiento es arbitrario pues de ninguna pieza surgía informado el mecanismo de actualización del denominado “*valor móvil*”.-

Sostiene -en prieta sinopsis- que la LDC establece un régimen de carácter tuitivo, que desplaza las reglas ordinarias de prueba, en favor de quien se encuentra en situación de vulnerabilidad estructural (su parte), y que la solución del fallo desnaturalizaría esa finalidad protectoria, dado que se prescindiría de la carga dinámica probatoria, trasladándose a su parte la misma. Postula que se prescindió del principio de la buena fe negocial, y que en caso de duda sobre los alcances de la norma debería prevalecer una interpretación favorable al consumidor. Relata los requerimientos y gestiones que hizo cuando solicitaba informaciones (indicados en la sentencia) y que ese incumplimiento la privó de contar con datos para tomar sus propias decisiones económicas y para adjuntarla como documental. Ensayo que al no ponderar esa circunstancia se vulnera el principio de tutela efectiva del consumidor y el sistema de la responsabilidad civil, a la par que critica las consideraciones del “*a quo*” sobre la pericia no impulsada, agregando que habría un enriquecimiento incausado de sus contrarias.-

El recurso de apelación descrito no mereció respuesta de las partes codemandadas.-

3).- También apeló el 05 de septiembre del año 2025 la codemandada “Plan Rombo S.A. de Ahorro Para Fines Determinados”, y posteriormente sostuvo ese alzamiento en los agravios que expresó el 19 de igual mes y año. En aquella ocasión también dedujo apelación arancelaria por estimar

altos los estipendios fijados en el fallo para la asistencia letrada de la accionante y para el perito interviniente.-

Cuestiona el acogimiento de los rubros referidos al “*daño extrapatrimonial*” (moral) y la multa civil (punitivo). En lo concerniente al primero, expresa que el resarcimiento fue admitido de manera infundada y con apartamiento de las constancias de la causa, aseverando que este detrimento debía ser acreditado y no meramente presumido, sin que en la especie se produjese prueba para corroborarlo, ni existe una afección de la actora. Dice que el “*a quo*” incurre en un error de análisis al considerar que se incumplió el deber de información, y que de ahí emergen sentimientos de incertidumbre, inseguridad y frustración. Niega el incumplimiento (lo que en rigor es el meollo de la crítica) y subsidiariamente -para el caso de considerarse que el mismo ha existido- insiste en que el “*daño moral*” no está probado ni debe presumirse, siendo restrictivo en materia contractual, no bastando su mención genérica, y recalca que la actora no habría demostrado una verdadera lesión a sus sentimientos, que supere las vicisitudes propias usuales de cualquier negocio. Luego (también en un segundo discurso subsidiario), y impugna por excesivo el monto fijado en la sentencia.-

En segundo lugar se agravia por la admisión de la “*multa civil*”, expresando que a los efectos fundaméntativos de su queja “*reedita*” lo ya expresado con anterioridad, al agraviarse por el daño extrapatrimonial, y sobre sus incumplimientos. Pregona que, en todo caso, la multa se debería imponer según la conducta propia de cada uno de los accionados, opinando que no cabría merituarla de modo uniforme entre todos los accionados. Reitera que no habrían existido incumplimientos y menos la “*culpa grave*” o “*dolo*” que se les imputa, a lo que añade que no se obtuvieron beneficios económicos mayores, por lo que no habría razones para la imposición de la

penalidad.-

Niega la aseveración del fallo con respecto a la existencia de mecanismos dilatorios y vejatorios, sin que corresponda (dice) que se la sancione en forma “*ejemplificativa*”, lo que implicaría una arbitraria “abstracción” del caso concreto. Reitera que no hubo dolo o culpa grave de su parte, ni incumplimiento o enriquecimiento, por lo que pide que se rechace el rubro o en subsidio que se reduzca el importe fijado para el acápite.-

4).- La impugnación antes resumida fue contestada por la parte actora el 07 de octubre pasado, postulando primeramente que debe dictaminarse la “*deserción*” del recurso.-

Supletoriamente asevera que son correctas las valoraciones que hace el fallo de las conductas de las demandadas, y que el incumplimiento del deber de información está acreditado a raíz de la falta de respuesta de la demandada a los constantes pedidos de la actora, como también por la falta de entrega de documentación importante (boletas de cada cuota que abonó); todo lo que le irrogó los estados de ánimo disvaliosos que se merituan en la sentencia. Considera que son fútiles las referencias a que el contrato está autorizado por la IGJ, pues la desinformación no proviene del contenido formal del contrato, sino de la conducta posterior de las demandadas en los aumentos de las cuotas, lo que generó incertidumbre, angustia y frustración a la vez que ponía evidencia un trato indigno y desconsiderado (art. 8 bis LDC) que agrava el “*daño moral*”.-

Recalca que la información que solicitó solo fue conocida una vez promovida la demanda y dentro del marco del proceso, lo que confirmaría el incumplimiento previo que fue lo que dio motivo al juicio.-

Cita antecedentes de esta Cámara y del Superior Tribunal de Justicia en orden a las cuestiones en juego, trayendo también el principio de la “*reparación integral*”, en su interacción con el perjuicio extrapatrimonial, a la vez que sostiene la pertinencia de la “*multa civil*”, indicando que a la misma sólo se le opuso el argumento del trato unificado a demandados distintos.-

Consideración y resolución del recurso de apelación de la accionante.-

5).- Ante todo destaco que, a diferencia de otro expediente en trámite entre las partes (N° CI-12284-C-0000, pronunciamiento del día de la fecha), en el caso del “*sub examine*” la materia involucrada en el recurso de la actora supera el monto o piso de apelabilidad establecido por el art. 220 último párrafo del CPCC (ley 5777); por lo cual corresponde abordar su tratamiento.-

Aclarado ello, y luego de una consideración suficiente de las motivaciones de la sentencia, los argumentos de la impugnante y las constancias del asunto, he formado convicción dirigida a propugnar el rechazo del remedio en estudio, pues la cuestión que lo motiva (esto es el supuesto daño patrimonial consistente en las diferencias económicas derivadas de la actualización entre el “*valor móvil*” de la unidad al suscribir el plan y ese mismo “*valor móvil*” al finalizarlo) ha sido, en mi opinión, correctamente decidida por el Juez de la causa; que se basó para ello en la falta de comprobación del perjuicio y en la ausencia de prueba en lo relativo a sus ingredientes esenciales.-

Bien dijo el “*a quo*” que la circunstancia de haber incurrido las demandadas en una infracción al deber de información, en lo relativo a la

composición del pago de las cuotas (con afectación de la dignidad de la consumidora por esa actitud reticente), encuentra su cauce reparatorio en el resarcimiento de “*daño extrapatrimonial*” o moral, y en la aplicación de la “*multa civil*”. Pero es una cuestión completamente diferente comprobar si, a su vez y además de ello, aquél accionar disvalioso produjo, o no, un “*daño emergente*” (patrimonial) y que el mismo haya consistido, o deba ubicarse, en los montos que emergen de la diferencia de actualización entre el “*valor móvil*” (precio de lista) del automotor existente al momento de contratar el Plan, y ese mismo valor móvil al finalizar con el pago de las cuotas del Plan.-

En este último aspecto, que es el que interesa a los fines de elucidar ese supuesto daño, va de suyo que la sentencia ha decidido con justeza, sobre de la naturaleza del citado “*valor móvil*” y en base a la inexistencia de pruebas idóneas para demostrar que hubiera existido un perjuicio cierto y concreto indemnizable; así como también señaló la falta de elementos que acreditasen los ingredientes básicos de la pretensión, en orden a los montos y diferencias patrimoniales comprobables entre lo que se abonaba y lo que debía abonarse.-

Obsérvese que, en sus efectos prácticos, la impugnante lleva su postura personal a la inconsistencia de -virtualmente- pretender perpetuar o eternizar una suerte de nominalismo consolidado del primer “*valor móvil*” (precio de lista del vehículo), con prescindencia de la movilidad de ese precio de lista y de las realidades económicas de carácter general que afectaban a la Nación, así como las previsiones del propio contrato sobre aquella pauta de valor de referencia, la evolución real del precio del bien que se adquiriría por el sistema de ahorro previo y la igualdad de todos los demás suscriptores del Plan en este tópico, que (al igual que la accionante) también abonaban valores que evolucionaban con el decurso del tiempo.-

Reitérase entonces, que si bien es reprochable la falta al deber de información de la parte demandada, lo cierto es que el mismo ha sido indemnizado como “*daño moral*” y penalizado merced a la “*multa civil*”; pero no obstante, de las constancias de la causa no surge comprobado, como liso y llano añadido, un “*daño emergente*” de naturaleza patrimonial como el pretendido; y menos si se propugna extraer ese perjuicio sólo a partir de una comparativa a partir de enarbolar el “*valor móvil*” inicial, existente al momento de suscribir el Plan. Nada dice al respecto la diferencia entre ese valor al suscribir o al finalizar el pago del plan, dado que ese componente remite al precio de lista del vehículo, el que normalmente varía con el transcurso del tiempo. No aparece viable la postura de la actora, que en su resultado final, pudiera llegar a entrañar que se convierta sus obligaciones hacia el Plan, en una suerte de montos fijos, o bien ajustables por modos distintos a los previstos en el sistema para la generalidad de los suscriptores. Recuérdese, en ese orden de ideas, que las Condiciones Generales de Contratación (aprobadas por la IGJ) suelen remitir al “*valor móvil*” correspondiente al bien tipo.-

Para torcer el sentido de la decisión del “*a quo*” no es útil la alegación de que le hubiera correspondido a la demandada probar lo contrario. Si bien es cierto que impera en materia consumeril el principio de colaboración (carga dinámica), no menos verdadero es que no puede llevarse el mismo más allá del campo propio de aplicación; ni se ve dispensada la carga probatoria de quién invocó el supuesto “*daño emergente*”, pues resulta de la naturaleza de la cuestión planteada, en casos como el del “*sub examine*”, que el reclamante no es ajeno a la comprobación de los derechos e intereses que invoca, sino protagonista principal a los fines del mismo. También es claro que, tardíamente, la demandada presentó la información en cuestión, en oportunidad de contestar la demanda. Si bien ello no disipa la infracción

previa al deber de información, pues viabiliza el daño moral y la multa civil, no obstante nada de ello tampoco autoriza a inferir (como lo hace la apelante) que en algún momento se hubiera aplicado un “valor móvil” impropio o alejado de las previsiones legales, contractuales y las reglamentarias de la IGJ; ni que el precio de lista fuese espurio, ni que hubiera un cobro discriminatorio respecto de lo que abonaba el resto del universo de los suscriptores del Plan. La aspiración de la recurrente, de cohonestarse sin ninguna prueba que demuestre el daño, implicaría desnaturalizar el sistema de ahorro previo en su funcionamiento, sus fines y la igualdad de los suscriptores.-

Tampoco es atendible la mención del principio “*in dubio pro consumidor*”, que igualmente se lleva fuera del ámbito que le es propio, dado que no aparecen intersticios de duda en esta materia que autoricen a imaginar hechos, daños y extremos no comprobados, ni a fabular probanzas inexistentes.-

No se demuestra un supuesto de arbitrariedad en la valoración de las circunstancias del caso, lo que tampoco se aprecia de modo manifiesto, y nada quita o agrega en la temática el debate de la pericia que no fue impulsada; tratándose el agravio -en definitiva- de una discrepancia de orden subjetivo con la apreciación de los hechos de la causa y la carga de las pruebas que se necesitaban. Resulta estéril la remisión al monto del contrato y a la última factura, en la medida en que tales piezas no demuestran que el “*valor móvil*” (precio de lista) hubiera sido incorrecto o impropio en esos momentos temporales, o en la secuencia de los plurales pagos efectuados en relación al Plan. Menos aún cuando se trata de un componente sujeto a la Fiscalización de la Autoridad Administrativa de aplicación (IGJ), de manera que -a más de las periciales- se encontraba expedita la posibilidad de la reclamante de ofertar probanzas informativas

idóneas en orden a la comprobación del menoscabo patrimonial que pregona y pretende que en su caso habría existido. Relevante también es que ni antes, ni ahora, se indica de cuales elementos probatorios pudiera surgir que el “valor móvil” utilizado no fuese el que correspondía en cada momento histórico, según el tipo de vehículo, el contrato y las reglamentaciones, ni se indican las razones que evidencien y comprueben ese hipotético desfase. No se alegó que el ajuste del “*valor móvil*” se realizase por índices no autorizados o de maneras vedadas por las normativas, ni que las cuotas estuviesen mal liquidadas.-

En síntesis, no se rebaten las razones que tuvo el “*a quo*” para resolver de la manera en que lo hizo, y siendo que lo hasta aquí expresado resulta, en mi opinión, suficiente para decidir la suerte del recurso, simplemente propondré la desestimación del mismo.-

Consideración y resolución del recurso de apelación de la codemandada.-

6).- Cuadra primeramente abordar el acuse de “*deserción*” formulado por la actora en oportunidad de contestar la impugnación, y en ese orden de reflexiones será preciso dejar en claro que es criterio asiduamente repetido por esta Cámara, que la apreciación de los memoriales apelatorios amerita ser realizada mediante una interpretación flexible, para de esa manera favorecer el acceso a la segunda instancia, con lo que se extrema el resguardo de la garantía de ingresar a la jurisdicción, a la par que se respeta la labor profesional de los letrados, evitando caer en posibles excesos rituales, de lo que se sigue que salvo casos de extrema carencia fundamentativa, o de gruesos defectos formales, debe estarse por la consideración del remedio (art. 18 de la Const. Nac., art. 238, 239 del CPCC y conforme jurisprudencia del Superior Tribunal de Justicia de Río

Negro en causa "Salgar SRL c/ Cauquén Argentina SA" del 27/10/2015 y causa "B., M. L. c/ g., H. E." del 14/12/2005).-

En este particular, es cierto que el memorial de agravios, en buena medida, sólo trasunta una disconformidad de orden particular con los fundamentos y la conclusión del fallo de grado, forzando algunos de los límites de los arts. 238 y 239 del CPCC a la hora de concretar sus planteos. No obstante ello, y en vistas del principio al que se hizo referencia, el piso fundamentativo mínimo autoriza a asumir en esta Alzada una consideración suficiente de los aspectos troncales ensayados, con independencia del resultado al que lleven los mismos; y todo ello siempre en la medida en que aparezcan como pertinentes y conducentes para decidir el recurso y el caso (arts. 238 y ccdtes del CPCC, Ley 5777 y conf. CSJN, Fallos: 258:304; 262:222; 265:301; 272:225; 274:113; 280:320; 144:611; entre muchos).-

7).- Se observa que no obstante agravarse por la procedencia del "*daño moral*" y la multa civil, el discurso de la apelante "Plan Rombo S.A. de Ahorro Para Fines Determinados" focaliza buena parte de su esfuerzo en una tentativa de controvertir la asignación de responsabilidad que le fuera atribuida. Para ello expresa e insiste en que su parte no incurrió en el incumplimiento del deber de informar (ni trato indigno al consumidor) que se le endilga, agregando incluso que debía discernirse la situación individual de cada una de las accionadas. De ahí que, en primer lugar corresponda -desde mi punto de vista- reiterar nuevamente ciertos conceptos que esta Cámara ya ha dejado expresados en ocasiones anteriores.-

Es así que en "Rudy" (del 26 de junio de 2023, correctamente citada por la actora; id. "Hevia" del 08 de agosto de 2025; id.), dijimos que el sistema de

“Ahorro Previo para Fines Determinados”, especialmente cuando se trata de la comercialización de vehículos automotores, se sostiene en la existencia de un entramado de vínculos entre los intervinientes en la cadena respectiva, como en este caso son los aquí condenados, tratándose de ligazones de naturaleza contractual y/o también colaborativa, enderezada finalmente a un fin unívoco, que es propio del interés empresarial y comercial de todos los accionados.-

Sostuvimos que el concepto amplio de “*proveedor*” que emerge del art. 2 de la LDC, denota que el contrato de consumo vincula al usuario o consumidor no solamente con el simple proveedor (visible) del servicio o del bien, sino también con el fabricante, el importador, el distribuidor, comercializador, y todos los miembros de la cadena comercial solidaria integrada en el art. 2 LDC (son todos considerados “*proveedores*”); lo que cuadra agregar -a guisa ilustrativa- también se extiende a las obligaciones de garantía (art. 13 LDC) y al sistema de responsabilidad objetiva (art. 40) en el ámbito que le es propio. Expresamos en esa oportunidad, y en otras varias, que existe una normativa más específica que se suma a la LDC, pues la Resolución General N° 8/15 de la Inspección General de Justicia, en su Anexo A., art. 6, al referirse a la intermediación y a las responsabilidades en ese tipo de comercialización, dispone que “...*las entidades administradoras deben cuidar de la debida promoción y celebración de los contratos y títulos que constituyen su objeto, así como de su correcta y leal ejecución hasta el cumplimiento de la prestación ofrecida y liquidación final; su responsabilidad se extiende a las consecuencias de los actos de sus concesionarios, agentes o intermediarios como así también de los agentes de los fabricantes e importadores de los bienes a adjudicar en relación a la suscripción o ejecución del contrato o título aprobado...*” (sic).-

Como ya se dijo y lo establecen las normas precitadas, la responsabilidad es solidaria entre todos protagonistas de la cadena indicada, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan entre ellos; de ahí que resultan fútiles las alegaciones de la apelante que propugnan discernir -en estos autos- distintos grados de responsabilidad, o alcances de la obligación de responder. Ello sin óbice, como es claro, de las posibles resultas de las acciones de repetición que pudieran corresponder entre los condenados, en procesos distintos del presente.-

8).- Seguidamente habré de puntualizar que, desde mi óptica, resulta muy claro el incumplimiento del deber de información en este caso en particular. Asimismo las circunstancias en que ese accionar omisivo se produjo avalan inequívocamente las consideraciones del fallo, que comparto en lo que ahora importa. Se trató de pedidos de información sobre una cuestión de innegable trascendencia y relevancia en el negocio jurídico, que decididamente merecía que se comunicasen a la actora los datos requeridos, a fin de despejar la incertidumbre a la hora de los pagos y la organización personal de la accionante para el cumplimiento de sus propias obligaciones, pues se solicitaba información sobre las cuotas y los pagos, amén del “valor móvil” (precio de lista) aplicado para el vehículo adquirido y los demás componentes financieros que hacían a las cuotas que se le requería que abonase. No se trata de cuestiones que ameriten permanecer ocultas merced al accionar omisivo y disvalioso de las demandadas. En esa secuela de requerimientos la actora solicitó la información en reiteradas oportunidades, sin obtener respuestas que disiparan los interrogantes existentes. Se trataba, además, de información que la accionada indudablemente tenía a su disposición, por hallarse

asentada en la documentación comercial y empresarial que obligatoriamente debe llevar; sin que se hubieran alegado (ni se observen manifiestamente) impedimentos ni fácticos ni jurídicos para responder las solicitudes que se formulaban. Menos aún atento, como dice el Juez de grado, a la “*profesionalidad*” que caracteriza toda la actividad en cuestión. Tampoco podría inferirse ningún desconocimiento o ignorancia, por parte de las demandadas, de las obligaciones establecidas por la LDC y las Resoluciones de la IGJ. Se añade a ello que no se manifestó ninguna justificación seria y razonable para no brindar la información, por todo lo cual no queda sino concluir que ese accionar disvalioso (para infringir obligaciones que la LDC impone al proveedor), en este caso puntual, ha respondido a un curso de acción abusivo, deliberado y premeditado, cuyo efecto práctico se tradujo en mantener a la consumidora en la incertidumbre e ignorancia sobre el contenido intrínseco de la más importante y gravosa obligación que estaba a su cargo, como lo era el pago de las cuotas del Plan y la composición de la misma a raíz de su constante y ostensible incremento. Va de suyo que el aumento ostensible de las cuotas también afecta la economía personal y familiar, por lo que la incertidumbre provocada por las demandadas ha debido tener otros ámbitos de influencia y efectos.-

La circunstancia de haber allegado la información recién en el presente juicio, al responder el traslado de la demanda, muestra inequívocamente (a mi entender) la persistencia en el tiempo del incumplimiento anterior, y asimismo que fue esa conducta la que determinó que la actora tuviera que forzosamente que promover este litigio, pues no se le brindó otra opción. Todo ello, aunado a que la apelante no despliega en abono de su recurso sino una discrepancia subjetiva con los fundamentos del fallo, conduce a que deban desestimarse todas las alegaciones que intentan controvertir que (al menos en la especie) se configuró un incumplimiento deliberado y

pertinaz de la obligación de informar cuestiones de vital importancia y trascendencia, como había sido lo peticionado por la actora, implicando ello una correlativa afectación de la dignidad de esta última como persona y consumidora (arg. art. 8 bis. y ccetes. de la LDC).-

9).- Delimitado todo lo anterior, estimo que no puede admitirse el recurso tendiente a controvertir la procedencia del daño extrapatrimonial (moral) y su cuantificación; habida cuenta que en este aspecto de evidencian simples disconformidades subjetivas con lo decidido en la instancia previa.-

Se viene diciendo en jurisprudencia y doctrina que el daño moral importa una minoración en la subjetividad de la persona, derivada de la lesión a un interés no patrimonial, una modificación disvaliosa del espíritu, en la capacidad de querer o sentir, que es consecuencia de una lesión a un “*interés*” no patrimonial, y que se traduce en un modo de “*estar*” diferente (ánimicamente perjudicial) del que existía antes del hecho y que es secuela de éste. Sostuvo esta Cámara en reiteradas ocasiones que, en esta materia, impera un margen de apreciación subjetiva, desde que no es igual la opinión y valoración que pudiera tener un protagonista directo del conflicto (tal la actora), con la apreciación que llega a percibir un tercero extraño al asunto -como es un Tribunal- que en general adquiere una perspectiva más objetiva y alejada de la cuestión.-

Este tipo de detrimento extrapatrimonial, supone una lesión a preciados bienes e intereses de la persona humana (art. 1737 CCCN), al alterar el equilibrio del espíritu. Se ha dicho en jurisprudencia que toda persona vive en estado de equilibrio espiritual y tiene derecho a permanecer en ese estado; y las alteraciones anímicamente perjudiciales deben ser resarcidas (conf. CNCom F, in re: “Oriti, Lorenzo Carlos c/ Volkswagen Argentina

S.A. y Otro” del 01/03/2011, entre varios similares). Y esa alteración disvaliosa del espíritu no corresponde identificarla exclusivamente con el dolor, porque pueden suceder, como resultado de la interferencia antijurídica, otras conmociones espirituales: la preocupación intensa, la aguda irritación vivencial y otras alteraciones que, por su grado, hieren razonablemente el equilibrio referido (conf. J. Mosset Iturraspe, Responsabilidad por Daños, T° 5, págs. 53 y s.s., Ed. Rubinzal Culzoni, 1999).-

Va de suyo que el principio es que todo “*daño*” debe ser probado, salvo que la ley lo presuma, o surja como una secuela natural, notoria e indisputable a raíz de la propia naturaleza de los hechos (art. 1744 del CCCN); y el Juez de grado estimó que el presente caso se encasilla en ese último supuesto de excepción. Coincido con dicha apreciación, pues si bien no es la regla, en la especie las diversas vicisitudes del asunto razonablemente indican que el menoscabo de orden “*moral*” resulta ser aquí una secuela que es inherente a la situación vivenciada. No siempre el daño “*moral*” es pasible de prueba directa, sino generalmente indirecta, como son los indicios y las presunciones. La existencia de este tipo de daño se infiere a partir de indicios extrínsecos que permiten inferir el perjuicio extrapatrimonial y su magnitud, valorada teniendo en cuenta la sensibilidad de una persona media, y las circunstancias del caso, tanto en los aspectos objetivos, es decir, relativos a la secuela de acontecimientos del conflicto; como en los subjetivos, que son los atinentes al damnificado en la repercusión que puede racionalmente seguirse en la faceta existencial.-

En este particular el apelante no desmerece idóneamente las circunstancias de hecho que han sostenido la configuración del perjuicio extrapatrimonial, en la medida en que el “*a quo*” tomó en cuenta significativos hechos imputables a las demandadas, sin que se trate (como se insinúa) de

molestias o frustraciones normales en todo contrato, sino del efecto pernicioso y abrumador en la esfera emocional, de un trato que no fue digno en el marco de la LDC, sino abiertamente ilegítimo. Ello sumado a los incumplimientos de los pedidos de información tan sensible para la economía personal, como lo era lo atinente a la magnitud y “*causas*” del incremento de las cuotas, todo lo que indudable e inequívocamente las demandadas debían evacuar y satisfacer en tiempo y forma, y deliberadamente no lo hicieron.-

Tiénesse presente que -conforme se viene expresando en la jurisprudencia-la exigencia de mayores certezas sobre el perjuicio, debe ser adaptada al supuesto del daño moral “*posible*” en el sector del derecho del consumidor, dado que no se trataría de un daño que pueda ser probado en base a pautas objetivas y materialmente verificables de acuerdo a las circunstancias del caso (conf. CNCom. Sala F, en “Bovina Giorgio Vanesa Paula c/ Peugeot Citroën Argentina S.A.”, del 29/11/2016; *id.* “Yagi Adolfo c/ Guido Guidi S.A.”, del 15/05/2018., *id.* “Stekelorum Fabián Oscar c/ Ulmo S.R.L.” del 27/09/2018; *id.*, “Cresta, Alberto Jorge c/ Samsung Electronics Argentina S.A.”, del 11/10/2018; entre muchos). Ocurre que como lo entiende alguna doctrina, “*...se puede sufrir un daño moral (afectación de los sentimientos) por causas contempladas en la LDC específicamente, omisión de información; trato indigno, etc. y en segundo lugar, estas causas sólo pueden constituir una afectación de los sentimientos, es decir, daño moral autónomo del derecho económico...*” (conf. C. Ghersi, Las relaciones en el derecho del consumo especialmente la responsabilidad y el daño moral, en LLC2013 (marzo), 133).

No obstante estar en definitiva sujeto a la discrecionalidad judicial, lo cierto es que el monto definido por el magistrado de grado no ha sido idóneamente puesto en disputa por la apelante, que se limita a disentir con

su configuración y se ciñe al mero reproche por estimarlo excesivo, pero sin explicar ni demostrar cómo y porqué ello habría de resultar calificable con ese adjetivo. Obsérvese que a los fines de establecer el “*quantum*” no existen pautas fijas de cálculo, dado la propia naturaleza del daño, por lo que corresponde evaluar las repercusiones que los hechos proyectaron en el ámbito subjetivo de la víctima, lo que requiere, en razón del principio de individualización del daño, que se valoren las circunstancias del caso, tanto las de naturaleza subjetiva (situación personal de la víctima en orden a los hechos) como las objetivas (índole del hecho lesivo y sus repercusiones). Y aún cuando el dinero sea un factor inadecuado de reparación, mediante el mismo se busca procurarle a la damnificada algunas satisfacciones sustitutivas, en la medida posible, para reemplazar en el ámbito extrapatrimonial los valores que del mismo han desaparecido. Se trata de compensar un daño consumado (conf. CSJN, in re: “Baeza, Silvia Ofelia c/ Provincia de Buenos Aires y Otros”, del 12/04/11). En este caso considero que el monto asignado guarda consistencia con otros casos análogos y no se demuestra la irrazonabilidad del mismo; por lo que propiciaré el rechazo del agravio.-

10).- Seguidamente también postularé el rechazo de la queja vinculada a la “*multa civil*” (daño punitivo), pues -amen de lo “*supra*” expresado- lo cierto es que la recurrente no trae ningún argumento serio para modificar el criterio del fallo, al que sólo le opone (como en el otro agravio) un disenso singular e infundado.-

La doctrina del Superior Tribunal de Justicia (STJ) en los precedentes “Cofre” y “Daga”, refiere el carácter excepcional y restrictivo de esta sanción, a la par que dispone que debe terciar dolo o culpa grave del

pretensio infractor. Ésta Cámara ha receptado y aplicado dicha doctrina, en la medida en que concurren -vale aclarar- las circunstancias por ella jurisprudencia delineadas (vid. “Cáceres Montecinos” del 19 de mayo de 2025, y “Renes” del 23 de junio de igual año). Pero el caso particular de autos no encuadra en aquella doctrina, sino que se diferencia de la misma, en la medida en que se evidencia y se ha tenido por probada -según lo ya expresado- una clara conducta antijurídica deliberada de las accionadas, tendiente a incumplir, y obstaculizar, el derecho de la consumidora a obtener información relevante y pertinente, sobre aspectos esenciales de la contratación, siendo que tal derecho le es otorgado por una ley de orden público. En este caso, la usuaria había efectuado plurales requerimientos que están comprobados, obteniendo la indiferencia, la elusión y la evasión en las respuestas referidas a la cuestión por la cual solicitaba la información. Como se dijo, se trata de una organización profesional que (además de muchos otros medios) ciertamente disponía de dichos datos en sus sistemas documentales obligatorios, los que eran de fácil búsqueda y llana transmisión a la actora, sin que se hubiera argüido ningún impedimento para comprender la decisión de no brindar la información, ni tampoco esbozó ninguna justificación de la conducta pertinaz y tozuda asumida ante los sucesivos pedidos y reclamaciones. Ese comportamiento premeditado (que no es deseable que sea, ni que se erija en un protocolo de actuación de la empresa ante pedidos de los consumidores) fácilmente encuadra, cuando menos, en la “*culpa grave*”; en la medida en que las omisiones no han respondido al mero olvido o confusión del obligado, ni a una simple o excusable desatención o displicencia, sino que por su persistencia y duración sólo puede ser producto de una decisión voluntariamente meditada, adoptada y aplicada al presente caso, que está en pugna con la LDC y su sistemática (id art. 42 Const. Nacional). No sólo existió un incumplimiento de la obligación de informar, sino que adunado a

ello se configuró un mecanismo dilatado y reiterado de consciente e intencionada elusión, con un claro sesgo de abusividad, que entraña un menoscabo de la dignidad fundamental de la consumidora, opuesta abiertamente al art. 8 bis de la LDC, y reprobada por el ordenamiento legal, por manera que es susceptible de la “*multa civil*”.-

Dicha multa es la exteriorización económica del reproche a una conducta objetivamente descalificable, desde el punto de vista contractual y social, esto es, disvaliosa por indiferencia hacia el prójimo, desidia o abuso de una posición de privilegio (conf. M. Zavala de González, “Actuaciones por daños”, pág. 332, Ed. Hammurabi, 2004), incumplimientos que cabe así calificar en vistas del caso aquí examinado. Agrega Rafael Barreiro que es corriente asignar a la multa civil, además del propósito punitivo, otras dos finalidades: reparatoria y preventiva (conf. aut. cit. en “El factor subjetivo de atribución en la aplicación de la multa civil prevista por el art. 52 bis de la ley 24.240”, Revista del Derecho Comercial, del Consumidor y de la Empresa, Año V, N° 3, La Ley, junio de 2014, pág. 123/135).-

Ese objetivo disuasorio aparece señalado también en la doctrina del STJ ya citada (conf. “Daga”), y surge incluso de los fundamentos del proyecto de ley 26.361, referidos art. 52 bis de la LDC (conf. CNCom. Sala F, in re: “Viejo, Matías Hernán c/ OSDE” del 04.04.23; aludida por este Tribunal “Zanonni” del 08.11.2024 y “Sáez” del 11.02.2025; y asimismo CNCom. Sala F, in re: “Calderado” del 14.06.2021; en ambos casos con cita del punto 15 de los Fundamentos de la elevación del Proyecto de Ley 26.361 que introdujo los daños punitivos del art. 52 bis en la ley 24.240).-

Estimo que en este caso concreto el fallo respeta esas reglas y premisas, por lo cual el agravio no puede ser recibido. Por otro lado, y en lo concerniente a la cuantificación de la “*multa*”, y al igual que lo señalado al evaluar el agravio sobre el “*daño moral*”, puede señalarse que -salvo la tacha de

excesiva- la demandada no aporta elemento alguno que justifique una morigeración, sin que se demuestre ni se aprecie la exorbitancia pretendida; por lo que considero que se impone el rechazo del agravio y por ende del recurso de apelación.-

Recurso arancelario de la codemandada.-

11).- Finalmente propiciaré el rechazo de la apelación en materia arancelaria de “Plan Rombo S.A. de Ahorro Para Fines Determinados”.-

Explica el “*a quo*” en los párrafos finales del considerando número once de su sentencia, que se atuvo a regular los mínimos legales de 10 Jus, previstos por la ley arancelaria como piso o mínimo sostén, para retribuir los trabajos profesionales en los procesos de conocimientos (conf. art. 9, penúltimo párrafo de la Ley 2212 y modif.), y de igual manera procedió respecto del perito.-

Ello así, pues de aplicarse los porcentajes previstos en la ley de aranceles para regular los honorarios en los juicios sumarísimos, lo cierto es que la cifra resultante se ubicaría por debajo del monto equivalente al valor de 10 Jus establecido como piso. Recuérdese, en tal sentido, que el párrafo final del art. 8 de la L.A. dispone que en los juicios sumarísimos los honorarios de los abogados se fijan entre el seis (6) y el once (11) por ciento del monto del juicio.-

Idéntica situación se verificó en lo atinente a la retribución del perito Aldo Fabián Capitán, que fue establecida en el equivalente al valor de cinco (5) Jus, que exteriorizan el mínimo legal fijado por el art. 19 inc. “a” de la Ley 5069.-

Síguese de ello la improcedencia de la impugnación arancelaria “*por*

altos”, en la medida en que no se encuentra viabilizada, para este caso, una perforación por debajo de los mínimos legales a la hora de las regulaciones arancelarias.-

En virtud de lo expresado, todo ello **ASI LO VOTO**.-

A la misma cuestión el señor Juez doctor Alejandro Cabral y Vedia y la señora Jueza doctora Soledad Peruzzi, dijeron:

Adherimos al voto de nuestro colega por compartir los razonamientos fácticos y fundamentos jurídicos.

A la segunda cuestión el doctor Marcelo A. Gutiérrez dijo:

Por lo expresado al tratar la primera cuestión, propongo al Acuerdo:

Primero: Rechazar el recurso de apelación interpuesto el 03 de septiembre de 2025 por Patricia Lilian López, a tenor de los agravios del 19 de septiembre pasado, contra la sentencia de primera instancia datada el 01 del mismo mes y año (arts. 62, 220, 242 y ccdtes. del CPCC, conf. Ley 5777), que se confirma en lo que fue materia de impugnación.-

Segundo: Rechazar el recurso de apelación interpuesto el 05 de septiembre de 2025 por la codemandada “Plan Rombo S.A. de Ahorro Para Fines Determinados”, que fuera sostenido en los agravios expresados el 19 de septiembre pasado, contra la sentencia de primera instancia datada el 01 del mismo mes y año (arts. 62, 220, 242 y ccdtes. del CPCC, conf. Ley 5777); que se confirma en lo que ha sido materia de impugnación.-

Asimismo rechazar el recurso de apelación en materia arancelaria que la

misma parte interpuso el 05 de septiembre de 2025 (art. 222 párrafo final del CPCC).-

Tercero: Las costas irrogadas por el trámite ante esta segunda instancia se imponen en el orden causado, atento el rechazo de ambas apelaciones, y ello sin menoscabo de hallarse la accionante eximida de responder por las mismas, a tenor de lo dispuesto por el Superior Tribunal de Justicia, en el punto tercero de la parte dispositiva de la sentencia dictada por ese Alto Cuerpo en esta causa el 07 de noviembre de 2017, en virtud de su firmeza para este caso concreto.-

Cuarto: Por el trámite de la apelación, los emolumentos de la doctora Agustina Belén Páez se fijan en el 25% de los que se le regularon en la primera instancia a la asistencia letrada de la misma parte, teniéndose en cuenta que en la vía de origen se fijó el mínimo legal para el tipo de proceso (art. 15 y ccdtes. de la L.A.). De otra parte, los honorarios de los doctores Pablo Ignacio Barón y Eduardo José Dolan Martínez se establecen, en conjunto, en el 25% de los que les fueron regularon por su actuación ante la primera instancia, también tomándose en cuenta que en la vía de origen se tuvo en consideración el mínimo legal para el tipo de proceso (art. 15 y ccdtes. de la L.A.).-

Quinto: Regístrese, notifíquese conforme a las normativas vigentes, y oportunamente vuelvan.-

A la misma cuestión el señor Juez doctor Alejandro Cabral y Vedia y la señora Jueza doctora Soledad Peruzzi, dijeron:

Compartiendo la propuesta de solución de nuestro colega, adherimos a ella.

Por ello,

**LA CÁMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL, COMERCIAL,
FAMILIA, DE MINERÍA, Y CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO**

RESUELVE:

Primero: Rechazar el recurso de apelación interpuesto el 03 de septiembre de 2025 por Patricia Lilian López, a tenor de los agravios del 19 de septiembre pasado, contra la sentencia de primera instancia datada el 01 del mismo mes y año (arts. 62, 220, 242 y ccdtes. del CPCC, conf. Ley 5777), que se confirma en lo que fue materia de impugnación.-

Segundo: Rechazar el recurso de apelación interpuesto el 05 de septiembre de 2025 por la codemandada “Plan Rombo S.A. de Ahorro Para Fines Determinados”, que fuera sostenido en los agravios expresados el 19 de septiembre pasado, contra la sentencia de primera instancia datada el 01 del mismo mes y año (arts. 62, 220, 242 y ccdtes. del CPCC, conf. Ley 5777); que se confirma en lo que ha sido materia de impugnación.-

Asimismo rechazar el recurso de apelación en materia arancelaria que la misma parte interpuso el 05 de septiembre de 2025 (art. 222 párrafo final del CPCC).-

Tercero: Las costas irrogadas por el trámite ante esta segunda instancia se imponen en el orden causado, atento el rechazo de ambas apelaciones, y ello sin menoscabo de hallarse la accionante eximida de responder por las mismas, a tenor de lo dispuesto por el Superior Tribunal de Justicia, en el punto tercero de la parte dispositiva de la sentencia dictada por ese Alto Cuerpo en esta causa el 07 de noviembre de 2017, en virtud de su firmeza para este caso concreto.-

Cuarto: Por el trámite de la apelación, los emolumentos de la doctora

Agustina Belén Páez se fijan en el 25% de los que se le regularon en la primera instancia a la asistencia letrada de la misma parte, teniéndose en cuenta que en la vía de origen se fijó el mínimo legal para el tipo de proceso (art. 15 y ccdtes. de la L.A.). De otra parte, los honorarios de los doctores Pablo Ignacio Barón y Eduardo José Dolan Martínez se establecen, en conjunto, en el 25% de los que les fueron regularon por su actuación ante la primera instancia, también tomándose en cuenta que en la vía de origen se tuvo en consideración el mínimo legal para el tipo de proceso (art. 15 y ccdtes. de la L.A.).-

Quinto: Regístrese, notifíquese conforme a las normativas vigentes, y oportunamente vuelvan.-