

Viedma, 12 de junio de 2026.

AUTOS Y VISTOS: Los presentes caratulados: **“HEREDEROS DE LIZASOAIN, HORACIO ANDRES Y OTRA C/RH SUDAMERICA S.A. S/DAÑOS Y PERJUICIOS (SUMARÍSIMO)”**; EXPTE. N° VI-16905-C-0000, puestos a despacho a los fines de resolver; de los que

RESULTA:

1.- Se presentan en fecha 30/09/2021, Horacio Andrés Lizasoain y Paula Rodríguez Frandsen, por sus propios derechos y con patrocinante, y promueven demanda por revocación de aceptación de contrato, con más los daños y perjuicios por incumplimiento contractual, contra la firma RH Sudamericana SA, por la suma de \$1.347.671,79 o lo que en más o en menos resulte de la prueba de autos, más sus intereses y costas del proceso.

Exponen los hechos en los que fundan la acción, y en tal sentido manifiestan que el día 08/04/2019 recibieron un llamado telefónico y fueron invitados por representantes de la cadena Hotelera Park Royal para concurrir a un evento promocional a celebrarse el día 11/04/2019 en las instalaciones del Hotel Austral de Viedma, donde la empresa presentaría su club vacacional denominado "Royal Holiday".

Allí, el asesor comercial del club vacacional les ofreció las propuestas económicas existentes y decidieron aceptar una ellas. Argumentan que las opciones fueron expuestas informalmente, tanto de manera escrita como oral, y firmaron finalmente el Contrato identificado bajo el N° 407-684201, Folio N° 1404783, cuya lectura en esa oportunidad realizaron muy rápidamente, atento a que el agente comercial dirigía y conducía ardidosamente la reunión, manipulando las distintas copias de dicho Instrumento, impidiendo que pudiesen informarse debidamente del negocio jurídico que en realidad estaban celebrando.

Señalan que al día siguiente se encontraron sorpresivamente con que el acuerdo consistía en una compraventa de acciones de membresía del citado club vacacional “Royal Holiday”, anexado a un pagaré sin protesto, extendido como garantía de pago, por un monto \$335.498,40. Además advirtieron recién entonces la abusividad de la totalidad de las cláusulas que componían el contrato, así como las omisiones al deber de información y la publicidad engañosa en que había incurrido el proveedor.

Por ello, el día 16/04/2019, por medio de telegrama N° R0300- 2019-000005, CD N° CD992136960AR, procedieran a notificar a la empresa RH Sudamérica SA que hacían uso del derecho a revocar la aceptación del mismo, y solicitaron la devolución de toda la documentación suscripta, la anulación de toda cuota o pago futuro en favor de la empresa, así como la devolución de todo monto percibido.

Manifiestan que el día 22/04/2019 la empresa RH Sudamérica SA, por vía de correo electrónico, y en función del intercambio epistolar, adjuntó al efecto de dar respuesta al mismo, el archivo denominado "Escaneo028.pdf", "Convenio de Terminación de Contrato", condicionando así el pleno goce del derecho de revocación.

Refieren que el mismo día lo respondieron, informando que el contrato a cancelar era inexistente, atento a que en tiempo y forma se había notificado la revocación del mismo. Y luego, en fecha 23/04/2019, la empresa responde comunicando "la derivación de las observaciones al Depto. Legales".

Relatan que el 26/04/2019 reciben respuesta de la empresa condicionando el derecho de revocación, y sólo revirtiendo los cargos de una de las tarjetas de crédito, correspondiente a la cuota del mes de abril del año 2019.

Sostienen que atento al esfuerzo de obtener una respuesta satisfactoria a través de numerosas llamadas telefónicas al servicio de atención al cliente, con una espera de más de una hora en cada uno de ellos, el 23/08/2019 iniciaron reclamo en la Oficina de Defensa del Consumidor de la ART Río Negro, actuaciones que concluyeron en fecha 02/10/2019, por la incomparecencia de la requerida.

A continuación, señalan las infracciones a la ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 que entienden cometidas por la demandada, específicamente en relación a los arts. 4 y 8 LD, por falta al deber de información y trato digno.

En ese sentido, argumentan que refrendaron el contrato sin la debida información, y del mismo se observa que su redacción no es clara, completa y fácilmente legible, lo que los llevó a luego revocar la aceptación. Añaden que el contrato se rige por cláusulas preestablecidas que no guardan relación con la situación real de venta y el producto que creían adquirir.

Especifican los rubros indemnizatorios reclamados, y finalmente ofrecen prueba, fundan en derecho y concretan su petitorio.

2.- Proveída la demanda y corrido el traslado de ley, se presenta en fecha 30/04/2022 la empresa RH Sudamérica SA, por medio de apoderado, y la contesta negando los hechos expuestos por los actores.

Relata su versión de la realidad de lo acontecido y manifiesta que efectivamente el día 11/04/2019 los actores suscribieron un contrato de compraventa de acciones, cuyo precio fue acordado en un pago de \$149.632,86, y el saldo restante en 48 cuotas mensuales de \$9.019,51, aunque sólo alcanzaron a abonar el primer pago de \$149.632,86, que fue cancelado en cuotas mediante distintas tarjetas de crédito utilizadas al efecto.

Refiere que luego de la firma del Contrato y de la cancelación del primer pago, los actores decidieron revocar su aceptación a través de la Carta Documento N° CD992136960AR del 16/04/2019, mediante la cual ejercitaron su derecho de revocación de la aceptación, solicitando la devolución de la documentación suscripta (Contrato, anexos y 8 recibos de 11 tarjetas de crédito), la devolución de todo monto percibido y la anulación de toda cuota o pago futuro en virtud del contrato. Precisa que dicha carta documento fue respondida el 24/05/2019, lo cual es omitido sorpresivamente por los actores,

Sostiene que mediante la epístola de mención se les ofreció a los actores lo que pretendían: (i) devolución de la documentación del Contrato que fue suscripto por los Socios el día 11/04/2019; (ii) devolución de la suma de \$149.632,86 y (iii) aceptar la “revocación” solicitada.

Aclara que en la misiva se solicitó a los actores que informen si estaban de acuerdo con esos términos, a fin de que quede una constancia de la voluntad coincidente de las partes, sin embargo, éstos jamás respondieron, evidenciando una actitud evasiva y contradictoria.

Enfatiza que, pese al silencio de los actores, la empresa el 24/05/2019 igualmente dio por terminado el Contrato, puso a disposición nuevamente la documentación solicitada por los actores y revirtió los cargos por la suma de \$149.632,86.

Argumenta que a partir del día 24/06/2019 hasta el 26/05/2020 se realizó la devolución de cada una de las cuotas que componían la suma total de \$149.632,86, que es la única suma de dinero que abonaron los actores en virtud del Contrato, y que la empresa nunca

llegó a percibir, pues canceló la compra, tal como habían solicitado y revirtió los cargos ante las tarjetas de crédito.

Señala que si los actores no recibieron el dinero que oportunamente se les devolvió, ello no le es imputable sino, en todo caso, a las tarjetas de crédito y/o a los Bancos emisores, quienes no habrían efectivizado la reversión de los fondos debitados.

Afirma que no puede ser considerada responsable porque actuó en todo momento de manera correcta y conforme a derecho, de forma diligente, de buena fe y con ánimo colaborativo, cumpliendo con las obligaciones que tiene como proveedor en virtud de la LDC y accediendo a todos los pedidos de los actores.

Argumenta que se evidencia que antes de que los actores firmen se les dio el Contrato para su lectura, luego se les entregó en soporte físico toda la documentación que respaldaba el acuerdo suscripto, y se les brindó toda la información necesaria, inclusive de forma personalizada.

Seguidamente impugna y rechaza los daños reclamados, ofrece prueba y cita como terceros a los responsables de las tarjetas de crédito, concretamente a: Prisma Medios de Pago SAU, First Data Cono Sur SRL, Banco Patagonia SA y Banco de la Nación Argentina.

3.- En fecha 30/06/2022, previa conformidad manifestada por la parte actora, se ordena la citación como terceros a Prisma Medios de Pago SAU, First Data Cono Sur SRL, Banco Patagonia SA y Banco de la Nación Argentina.

4.- El 26/09/2022 se presenta el tercero citado Prisma Medios de Pago SAU, por apoderado y contesta la demanda en tal carácter.

Señala que resulta ajeno al litigio y que carece de responsabilidad en el caso, por lo que opone falta de legitimación pasiva, toda vez que no tiene ni tuvo relación alguna con la actora, no es quien emite o emitía los resúmenes a nombre de la actora, ni quien persigue el cobro de la deuda, como así tampoco quien no realizó el debido control en la operación ni terminó de no procesar la totalidad de las devoluciones que el comercio indica haber realizado.

5.- Seguidamente, en fecha 26/09/2022, se presenta el tercero citado Banco de la Nación Argentina, por apoderados, y contesta la demanda en tal carácter.

Señala que la única participación de su parte ha sido que uno de los medios de pago, la Tarjeta de Crédito Nativa Mastercard, de titularidad de la Sra. Rodríguez Frandsen, fue utilizada por la nombrada, quien abonó en fecha 11/04/2019, la suma total de \$44.632,86 de la siguiente manera: 1) La suma de \$20.000, en 12 (doce) cuotas (Ver Cupón N° 0065. 2); La suma de \$20.000, en 12 (doce) cuotas (Ver Cupón N° 0066) y 3) La suma de \$4.632,86, en 12 (doce) cuotas (Ver Cupón N° 0067).

Refiere que han sido reversadas la totalidad de las cuotas correspondientes a los pagos efectuados con la tarjeta de crédito Nativa Mastercard, siendo que los tres pagos (\$4632,86, \$20.000 y \$20.000), fueron realizados en abril de 2019, en 12 (doce) cuotas, por lo que como se acredita con los resúmenes que se acompañan, queda demostrado que a partir del resumen del mes de junio del año 2019, las doce cuotas fueron reversadas, quedando reembolsada la totalidad de la suma abonada.

Niega responsabilidad de su parte y ofrece prueba.

6.- El fecha 26/09/2022 se presenta el tercero citado Banco Patagonia SA, por apoderados y contesta la demanda.

Indica que en virtud de la operación en cuotas celebrada en fecha 11/04/ 2019 con la firma Royal Holiday SA, se liquidaron los siguientes consumos correspondientes a cada una de las tarjetas:

En relación a la Tarjeta 6435 (Sr. Lizasoain): 12 cuotas desde mayo de 2019 a abril de 2020 por la suma de \$2083,37 la primera y las restantes de \$2083,33.

Respecto a la Tarjeta 0489 (Sra. Rodríguez Frandsen): 12 cuotas desde mayo de 2019 a abril de 2020 por la suma de \$ 1.666,74 la primera y de \$ 1666,66 las restantes.

Por la Tarjeta 0489 (Sra. Rodríguez Frandsen): 12 cuotas desde mayo de 2019 a abril de 2020 por la suma de \$ 1.666,74 la primera y de \$ 1666,66 las restantes.

Afirma que en el mes de junio de 2019, por operación de fecha 24/05/2019, se restituyó en la tarjeta del Sr. Lizasoain nro. 6435 la suma de \$2083,37. En junio de 2019 por dos operaciones de fecha 24 de mayo de 2019 se restituyó en la tarjeta de la Sra. Rodríguez Frandsen dos pagos de \$1666,74. Es decir que la primera cuota de cada una de las operaciones fue restituida en mayo de 2019.

Señala que no le fue comunicado ni se ha denunciado la anulación del plan de cuotas

correspondiente a la operación realizada con las tarjetas de crédito a favor de Royal Holiday Argentina de fecha 11/04/2019 y desde junio de 2019 a abril de 2020 (cuotas 2 a 12). Y los consumos no han sido rechazados por los titulares de las tarjetas de crédito.

Refiere que ha cumplido con el deber de información y los actores han recepcionado en tiempo oportuno los resúmenes de tarjeta que ellos mismos acompañan como prueba documental emitidos por Banco Patagonia SA, en los que se detallan las operaciones cuestionadas.

7.- En fecha 26/09/2022 se presenta el tercero citado HSBC Bank Argentina SA -hoy Galicia Más-, por apoderado y contesta la demanda en tal carácter.

Niega los hechos relatados y opone falta de legitimación pasiva.

8.- Ante la existencia de hechos controvertidos, se fija la audiencia preliminar, que se llevó a cabo conforme acta de fecha 30/10/2023 y, ante la imposibilidad de avenimiento, se provee la prueba que se diligenció conforme certificación de fecha 11/02/2026. Clausurado el período de prueba, alegó la parte actora el día 24/02/2026, la demandada RH Sudamérica en fecha 25/02/2026, y los terceros citados en fechas 18/02/2026, 23/02/2026, y 24/02/2026.

Seguidamente, ante el fallecimiento del actor Horacio Andrés Lizasoain, en fecha 14/04/2026 se presentan en autos sus herederos, y se cita a la Defensora de Menores, quien toma intervención en fecha 27/04/2026.

Se llamó autos para sentencia en fecha 07/05/2026, providencia que se encuentra firme y motiva la presente.

CONSIDERANDO:

I.- La cuestión a decidir.

En los términos en que ha quedado trabada la controversia, corresponde dilucidar la forma en que ocurrieron los hechos conforme a las constancias probatorias de la causa, si se encuentran acreditados los elementos que componen la responsabilidad de la parte accionada alegada en el caso, y en particular, en atención a las características de la especie que se trata, si se ha demostrado el incumplimiento contractual de la demandada en el marco de la relación de consumo descripta, como así también e los deberes legales accesorios al contrato impuestos por la Ley 24.240.

Concretamente, corresponde dilucidar si la demandada RH Sudamérica SA incumplió con la revocación solicitada del contrato de compraventa de acciones de membresía del citado club vacacional “Royal Holiday” suscripto por los actores en fecha 11/04/2019 en virtud de la alegada falta de información -art. 4 LDC-, así como la devolución del dinero abonado por los actores al suscribir el contrato y la anulación del pago de las siguientes cuotas 2-12, además de la entrega de la documentación respaldatoria de la operación, compuesta por un pagaré e información de sus tarjetas de crédito.

II.- El derecho aplicable.

En función de los antecedentes de autos, resulta evidente que el caso se encuentra planteado en el marco de una relación de consumo, en la que los actores suscribieron un contrato de compraventa de acciones de membresía del club vacacional Royal Holiday que les fuera ofrecido por la empresa demandada RH Sudamérica, en tanto ésta es la parte proveedora del producto.

Así, en los términos en que fue planteada la demanda, debo analizar además el régimen de responsabilidad civil previsto en el Código Civil y Comercial en función de la LDC. En ese camino, señalo que su destino se encuentra encaminado a la defensa y protección del usuario o consumidor; rigiendo el factor objetivo de atribución de responsabilidad por mandato del art. 40 de la LDC; la vigencia del principio in dubio pro consumidor como regla de interpretación de los negocios jurídicos de esta naturaleza (art. 3 de la referida norma y art. 1095 del CCyC), y la carga dinámica de la prueba que determina el art. 53 de la mencionada preceptiva, de especial valoración.

En lo que respecta a la atribución de responsabilidad, el art. 40 de la Ley 24.240 reza: “Si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio”.

Sostiene Ricardo Lorenzetti que “el sistema imputativo consiste en una responsabilidad objetiva derivada del vicio o defecto de la cosa o del servicio, amplia legitimación pasiva solidaria con acciones de repetición, y unas eximentes basadas en la ruptura del nexo causal”. (Conf. R. L. Lorenzetti, “Tratado de los Contratos”, Tº I, Ed. Rubinzal-Culzoni, 1999, Pág. 91).

Por su parte, la doctrina también entiende que “(...) dentro del marco de esta normativa -

el consumo- la responsabilidad de la ley 24.240 (arts. 5, 10 y 40), es objetiva y nace de ese contrato previsto en esa norma sin que sea procedente referirla a las de la responsabilidad contractual o extracontractual prevista en la normativa del Código Civil” (conf. Jorge Mosset Iturraspe Javier Wajntraub “Ley de Defensa del Consumidor”, Pág.243). (Conf. C. Civ. y Com. Sala 1ª, Depto. Judicial de San Martín. “L., M. G. c/ Inc. S.A. Supermercados Carrefour y otro s/ Daños y perjuicios”; y CC0002 QL 16312 49/15 S 16/04/2.015).

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

III.- Análisis y valoración de los hechos controvertidos a partir de la prueba producida.

En primer lugar, destaco que para dar solución al caso planteado, la valoración de toda la prueba debe efectuarse conforme las reglas de la sana crítica, es decir, por los principios generales -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 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, debo estar al principio de las “cargas probatorias dinámicas” que se desprende del art. 53 de la LDC e implica que debe probar la parte que se encuentra en mejores condiciones de hacerlo, es decir el proveedor, pero sin preceptos rígidos en la búsqueda de la solución justa, según las circunstancias de cada causa. El carácter tuitivo de aquella norma vino a agravar la carga que pesa en cabeza del proveedor de bienes y servicios y dispone que: “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”.

Por otro lado, resalto que cuando los argumentos de las partes se hallan en franca contradicción, tal como sucede en el caso, compete a la magistratura llevar adelante la construcción de la versión fáctica que más se corresponda con las circunstancias de lo que verosímilmente puede haber sucedido (verdad jurídica objetiva).

IV.- Desarrollo de la relación contractual. Análisis de la responsabilidad.

Atento a cómo ha sido planteada la cuestión, existe coincidencia entre las partes respecto de que la relación contractual objeto de autos surge a partir de la oferta promocional llevada a cabo por la empresa el día 11/04/2019, en cuyo marco los actores aceptaron la propuesta y suscribieron la documentación a tal efecto.

Asimismo, de la documental acompañada surge que el precio objeto del contrato consistió en un pago de \$149.632,86, y un saldo restante en 48 cuotas mensuales de \$9.019,51, abonado a través de distintas tarjetas de crédito a nombre de cada uno de los dos actores, respecto de lo cual existe coincidencia entre las partes.

Tampoco existe controversia respecto al hecho de que con posterioridad a la firma del Contrato los actores decidieron revocar su aceptación y remitieron a tal fin Carta Documento N° CD992136960AR el día 16/04/2019, solicitando la devolución de la documentación suscripta (Contrato, pagaré, anexos y recibos de tarjetas de crédito), la devolución de todo monto percibido y la anulación de toda cuota o pago futuro.

Así, surge acreditado que frente a dicho reclamo por carta documento, la empresa demandada procedió a comunicarles mediante e-mail de fecha 22/04/2019 que en virtud de la solicitud de cancelación del contrato se les adjuntaba un “convenio de cancelación”, el cual debía ser firmado, a los fines de proceder a la devolución de lo abonado.

Ahora bien, los actores ante esta comunicación vía correo electrónico manifiestan que no habían solicitado una cancelación del acuerdo, sino que revocaban la aceptación del mismo conforme art. 1110 del CCyC y art. 34 de la LDC.

Por lo cual se observa que la cuestión controversial se centra en que los actores rechazaban las cláusulas predisuestas por la empresa, condicionando dicho revocación, para recién de esta manera proceder a la cancelación y devolución de las sumas y documental reclamadas.

En tal sentido, la parte demandada RH Sudamérica SA reconoce que remitió a los actores carta documento en fecha 24/05/2019, y les ofreció lo que pretendían, aunque se les solicitó que informen si estaban de acuerdo con los términos del convenio adjunto, a fin de que quedara una constancia de la voluntad coincidente de las partes.

Sin perjuicio de que la demandada no ha demostrado que haya cumplido con lo solicitado por los actores ante la retractación de la aceptación al contrato, evidenciándose que no procedió a la entrega de la documental peticionada, de la prueba producida en autos surge acreditado que efectivamente se procedió a la cancelación de los cargos de las tarjetas de crédito y reversión y devolución de toda suma abonada y a abonar por los actores.

Ello se acredita con los informes remitidos por las entidades bancarias citadas como terceros, y de los resúmenes de cuenta acompañados, que dan cuenta que cada cargo efectuado fue revertido, sin perjuicio de las observaciones que luego efectuaré en la valoración del rubro daño material.

Al respecto se produjo prueba pericial contable (informe agregado en fecha 09/05/2024) a cargo del perito oficial designado en autos, quien determinó y explicó, luego de analizar la documentación de la empresa demandada RH Sudamérica SA, que si bien se registran cobros realizados en la contabilidad de RH únicamente por \$149.632,87, se determina que se registran débitos y devoluciones por ese mismo monto.

Asimismo, se produjo prueba pericial informática, por medio de la cual se determinó: “Del análisis de la información almacenada en el sistema de RH se pudo constatar que el Sr. Lizasoain se encuentra registrado como cliente inactivo en el sistema. En el mismo sistema se registra la llamada de bienvenida al cliente el día 22/04/2019. Y la cancelación del contrato registrada el día 29/04/2019, y se registran los cobros y devoluciones de la cuenta identificada con número de contrato 407-684201”.

En este punto, cabe destacar que, sin perjuicio de que en esta instancia se comprueba que la demandada procedió a cancelar el contrato objeto de autos y a revertir los cobros mediante tarjeta los resúmenes de las tarjetas de crédito, no obra constancia alguna que pruebe que oportunamente lo comunicaran a los actores, como así tampoco que hubiesen cumplido con la devolución de la documentación retenida por la empresa (pagaré sin protesto, extendido como garantía de pago, por un monto \$335.498,40; toda la documentación en original suscripta y recibos de pago de las tarjetas utilizadas).

Es decir, aunque en esta instancia judicial la demandada comprobó, con posterioridad que internamente realizó el procedimiento para dar por cancelado el contrato, ello no fue debidamente informado y comunicado a los actores, siendo que incluso luego de las comunicaciones epistolares invocadas, se llevó adelante procedimiento administrativo en la oficina de Defensa del Consumidor de la ART Río Negro. Dichas actuaciones fueron iniciadas el día 02/10/2019 y caratuladas "Lizasoain, Horacio Andrés/Rodríguez Frandsen c/RH Sudamerican S.A.", Expte. Elect. N° 2019 - 00084450. GDERN, las que concluyeron por incomparecencia de la demandada.

Entonces, destaco que, especialmente en el marco del derecho consumeril que rige el caso, en la celebración de los contratos como el de autos, y especialmente en los contratos de adhesión, prima la facultad del retiro y la revocación de la aceptación, conforme surge de los arts. 34 de la LDC y 1110 del CCyC, por lo que ejercido ese derecho por los actores, la parte proveedora debía proceder diligentemente a revertir y anular la operación, sin mediar condicionamientos como los que opuso, e informando debidamente en forma detallada y clara su proceder para atender lo que le fuera peticionado a tal efecto.

Es que específicamente en la modalidad de contratación objeto de autos, que encuadra en la descripta por el art. 32 de la Ley 24.240, por haber sido realizada fuera del establecimiento del proveedor, y convocando a los consumidores a concurrir al Hotel Austral de esta ciudad, donde se realizaría la promoción del producto, rige el art. 34 de dicha ley que dispone "En los casos previstos en los artículos 32 y 33 de la presente ley, el consumidor tiene derecho a revocar la aceptación durante el plazo de DIEZ (10) días corridos contados a partir de la fecha en que se entregue el bien o se celebre el contrato, lo último que ocurra, *sin responsabilidad alguna* -el resaltado es propio-. Esta facultad no puede ser dispensada ni renunciada. El vendedor debe informar por escrito al consumidor de esta facultad de revocación en todo documento que con motivo de venta le sea presentado al consumidor. Tal información debe ser incluida en forma clara y notoria".

Al respecto se advierte que la demandada, además de incumplir con la comunicación e información respecto a la revocación de la aceptación que le fuera notificada en forma oportuna, y escasos días después de suscrito el contrato, condicionó la revocación realizada en plazo oportuno -dentro de los 10 días previstos por la LDC- a la suscripción de un "Convenio de Terminación de Contrato" y retuvo además, entre la documentación

que debía devolver, un pagaré firmado por los actores por un monto de \$335.498,40.

Enfatizo que de los términos del citado “Convenio” se lee, a modo de ejemplo: “ El socio manifiesta su compromiso de abstenerse de realizar actos o actividades tendientes a denigrar o desprestigiar a La Empresa” y que “Las partes se obligan a considerarlo en todo tiempo y lugar como se se tratara de cosa juzgada”.

Y, asimismo, en la Claúsula Segunda se impone que el Socio garantice a la Empresa que no ha hecho denuncia alguna a la/s tarjeta/s de crédito con la que abonara los montos comprometidos en el contrato ni ha requerir el *stop debit*.

Así, la demandada retuvo el referido pagaré hasta el momento que lo acompañó como documental en esta sede judicial en fecha 20/12/2023, y únicamente luego de haber sido oficiada a tal fin, conducta que resulta indebida ante la revocación de la aceptación del contrato que le fuera notificada en legal tiempo y forma, que a su vez contradice su defensa invocada en base a que procedió a dar por cancelado el contrato.

Entonces, en función de la valoración integral de la prueba y la aplicación de los principios consumeriles ha quedado demostrado el incumplimiento de parte de la empresa demandada, en su accionar infringiendo los artículos 4, 8, y 34 de la ley 24.240, por lo que surge evidente la responsabilidad de la demandada proveedora en cuanto a los incumplimientos de los deberes legales que integran el contrato de consumo. En consecuencia, de acuerdo a lo normado en el art. 10 bis de la LDC, los accionantes poseen derecho al resarcimiento de los daños y perjuicios que correspondan.

Por su parte, cabe precisar que no se ha comprobado incumplimiento alguno de parte de las entidades financieras citadas como terceros, que permita desligar la responsabilidad que le cabe a la demandada RH Sudamérica SA. Así, las entidades citadas aportaron la prueba pertinente tendiente a acreditar, conjuntamente con la actuación del perito oficial interviniente, que los actores recibieron la devolución y reintegro de cada una de las sumas abonadas mediante tarjetas de crédito.

A continuación, debo analizar la procedencia de los rubros requeridos: daño directo, daño moral, y daño punitivo.

V.1.- Daño directo.

Los actores peticionan como daño directo la suma de \$229.604,82, que habría sido

descontado por el precio abonado al suscribir el contrato.

De las constancias de autos, tanto de los resúmenes de tarjeta de crédito aportados por las entidades financieras, y lo dictaminado por el perito contable intervinientes, surge que los actores pagaron mediante tarjetas de crédito el día 11/04/2019 la suma de \$149.632,86, y dicha suma, abonada en cuotas, ha sido luego revertida por RH.

Asimismo, surge de los propios términos de la demanda y la documentación obrante que los actores suscribieron un contrato de compraventa de acciones, cuyo precio fue acordado en un pago de \$149.632,86 y el saldo restante en 48 cuotas mensuales de \$9.019,5, no obstante, el día 11/04/2019 únicamente abonaron el importe de \$149.632,86 citado mediante 8 operaciones con distintas tarjetas en 12 cuotas, con montos de \$25.000, \$4632,86 y seis pagos de \$20.000.

Ahora bien, de la documentación obrante y la pericial contable realizada vislumbro que no se hace alusión a la restitución de la totalidad de los fondos retenidos. Y las restituciones parciales fueron realizadas a valores históricos y con una dilación temporal en alguno de los casos.

Sin perjuicio de lo expuesto y en tanto el perito contable no se expidió sobre los valores adeudados a la fecha, en la etapa de ejecución de sentencia, podrán las partes presentar liquidación y asimismo se requiere al experto que determine monto adeudados a la fecha con más los correspondientes intereses desde que debió cancelarse la operación -16/04/2019-.

IV.2- Daño moral.

Por este concepto, los actores solicitan una indemnización que fijan, a la fecha de interposición de la demanda (30/09/2021) en forma conjunta en \$200.000.

Para que proceda la reparación del presente concepto, debe haberse producido una modificación disvaliosa del espíritu, en el desenvolvimiento de la 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 aquél al que se hallaba antes del hecho, como consecuencia de éste y anímicamente perjudicial (conf. Pizarro, Daniel, Daño Moral. Prevención. Reparación. Punición. El daño moral en las diversas ramas del derecho, pág.36, cita extraída del fallo de la Sala III de este tribunal “in re” 17/6/08, González y otros c/ Corporación Asistencial S.A.).

En el ámbito contractual se ha dicho que “el daño moral se concibe como el menoscabo o la desconsideración que el incumplimiento puede ocasionar en la persona damnificada, padecimientos psicofísicos, inquietudes o cualesquiera otras dificultades o molestias sufridas en el goce de los bienes o afecciones legítimas y, en general, toda clase de padecimientos espirituales” (cfr. CCC Ros, Sala I, sentencia del 05.09.2002, “Capucci c/Galavisión V.C.C.S.A.”, Zeus 91-J-245; v. tb. Jorge Bustamante Alsina, “Teoría General de la Responsabilidad Civil”, 1997, pág. 205, n° 557; Alfredo Orgaz, “El daño resarcible”, pág. 264), aclarándose que no todo incumplimiento contractual apareja, per se, daño moral, dependiendo su admisión de la apreciación de la judicatura en cuanto al hecho generador del perjuicio y de las circunstancias del caso; pues no puede sustentarse en cualquier molestia que se origine en la insatisfacción de las prestaciones contractuales, sino que es preciso que el incumplimiento trascienda de lo meramente material involucrado en lo contractual, a lo emocional, es decir, la noción del agravio moral se vincula al concepto del desmedro extrapatrimonial o lesión a los sentimientos personales, no equiparables ni asimilables a las meras molestias, dificultades, inquietudes o perturbaciones que pueda provocar el incumplimiento contractual, ya que tales vicisitudes son propias del riesgo de cualquier contingencia negocial (Conf. CA Civil Viedma, en autos caratulados “Telic Vladimiro Roberto c/ Volkswagen Compañía Financiera s/ daños y perjuicios (Ordinario)”, 31/05/2017).

Asimismo, el capítulo de daño moral en el marco del derecho del consumidor y aplicado al caso está relacionado directamente con el causado por el déficit del cumplimiento del deber de información, el trato digno y la falta de respuesta adecuada a los reclamos planteados por los accionantes, supuestos todos éstos acreditados en autos.

A ello agrego la falta de respuesta a los reclamos extrajudiciales sumado a que, aún habiendo transitado la totalidad del proceso, la demandada al presentarse no realizó la restitución del pagaré solicitado, lo que me permite presumir que la afectación de los actores exceden las meras molestias tolerables en la actualidad. Tal infracción al deber de brindar información y la falta de comunicación con los consumidores, configuran asimismo una violación al deber de brindarles trato digno.

Así, de acuerdo con las previsiones del art. 147 del CPCC, y sin dejar de desconocer que no existen parámetros estrictos para determinar su cuantía, teniendo en cuenta además precedentes obrantes en las Unidades Jurisdiccionales de esta y otras Circunscripciones Judiciales de la provincia en relación a la temática, estimo prudente y

razonable hacer lugar a este rubro por la suma de \$2.000.000, con más una tasa pura del 8% anual desde la fecha de revocación de la aceptación notificada mediante carta documento del 16/04/2019 hasta la fecha de la presente. Es decir, un importe total y en conjunto de \$3.145.370 en concepto de daño moral, que hasta su efectivo pago devengará sin solución de continuidad la tasa de interés prevista en calculadora oficial del Poder Judicial o la que el Superior Tribunal de Justicia en lo sucesivo fije.

IV.- 3).- Daño Punitivo.

Por este rubro se reclama la suma de \$918.066,97 y se argumenta que resulta comprensible del valor contractual junto al monto por el que se ha garantizado el cumplimiento del mismo y se solicita se tenga en cuenta la innumerable cantidad de damnificados que son rehenes de esta práctica abusiva.

Al respecto, tengo presente que el artículo 52 bis de la Ley 24240 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”.

La temática, por cierto extensamente discutida, se puede enmarcar a partir de lo dicho tanto en doctrina como en jurisprudencia respecto a que se trata de sanciones o multas civiles que proceden a pedido de parte interesada y que se encuentran destinadas a culpables de conductas extremadamente reprochables por su gravedad que, a su vez, le han reportado beneficios económicos y pueden sumarse al resarcimiento ordinario, con fines disuasivos de la reiteración de actos similares y ejemplificadores para quienes pretendan imitarlo (conf. Fundamentos al Anteproyecto del Código Civil y Comercial de la Nación, en relación a las proyectadas “sanciones pecuniarias disuasivas” del art. 1748 eliminado por el Poder Ejecutivo; Eduardo L. Gregorini Clusellas, “El Daño punitivo y la sanción pecuniaria disuasiva. Análisis comparativo de la proyección de una figura resistida hoy consagrada”, en RCyS, 2013-X,15; Jorge M. Galdós, “La responsabilidad civil (parte general) en el Anteproyecto”, LL, 2012-C-1254).

El instituto se origina en el derecho anglosajón y consiste en una pena privada, que se manda a pagar por encima de los valores que se determinen en calidad de reparación civil compensatoria, destinada en principio al damnificado. Tiene una función disuasiva y a la vez retributiva, por lo que se le otorga al Juez la facultad de aplicarlo o no en el caso concreto y graduarlo conforme la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso.

Por otra parte, el STJRN tiene dicho que la sanción es de carácter excepcional, reservada para casos de gravedad, calificados por el dolo o culpa grave del sancionado o por la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o, por un abuso de posición de poder. También se estableció que procede particularmente cuando ella evidencia menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva (“Cofre”, Se. 07/2021 del 04/03/2021).

Se requiere entonces que la conducta del dañador hubiere sido grave y que dicho comportamiento hubiere importado beneficios económicos al responsable. A su vez, el instituto tiene una doble finalidad: a) sancionar al causante del daño que derivó de una conducta grave intolerablemente nociva y, b) prevenir o evitar la reiteración de hechos de similar tenor para el futuro.

Efectuado el encuadre de rigor y dadas las circunstancias analizadas del caso, entiendo que el daño punitivo ha de proceder frente a la violación de la obligación de brindar información cierta, clara y detallada respecto de la cancelación del contrato por revocación de la aceptación, así como de la devolución de las sumas abonadas y la documentación firmada al efecto.

Encuentro que ha existido, a raíz del incumplimiento, un obrar negligente de la demandada, y un abuso de su posición de poder con el consiguiente menosprecio grave por los derechos de la parte actora que se traslucen claramente en la reticencia a contestar sus reclamos, y proceder diligentemente en comunicar e informar respecto de la cancelación del contrato y la devolución de las sumas abonadas y el pagaré suscripto.

A mayor abundamiento, tendré en cuenta la modalidad de captación de clientes, considerando asimismo que las declaraciones testimoniales dieron cuenta además de que el “negocio” fue ofrecido en dicha oportunidad a otras personas tanto en forma telefónicas como en calidad de asistentes a la reunión en el Hotel Austral que se extendió por largas horas. Todo ello evidencia una práctica abusiva, publicidad

engañoso. A ello se suma la probada negativa injustificada a cancelar el contrato suscripto y devolver el pagaré sin protesto -cuya suscripción considero además una práctica desmedida-.

En cuanto a la regla para establecer el monto, debe prevalecer un criterio de equidad que podría expresarse como: “Ni una sanción pecuniaria tan alta que parezca una confiscación arbitraria, ni tan baja que por insignificante no cause efecto alguno en el sujeto obligado: que sea la equidad la base de la estimación: ubicar la equidad en el lugar preciso, que es cuando juega con máximo espacio la discrecionalidad del juzgador”. (Mosset Iturraspe, Jorge - Piedecასas, Miguel A., Código Civil Comentado, art. 1069, Responsabilidad Civil, p. 44, Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2003) (Cám. 1° Civ. y Com. en “Navarro, Mauricio José c/ Gilpin Nash, David Iván -Abreviado- Exp. N° 1745342/36”, Sentencia N°: 181, Fecha: 27/10/2011, Semanario Jurídico: n°: 1846, del 1/03/2012, cuadernillo: 7, tomo 105, año 2012 - A, página: 321).

El artículo 47, inciso b) de la LDC -en lo que interesa- expresa: “Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido serán pasibles de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso: (...) b) Multa de cero coma cinco (0,5) a dos mil cien (2.100) canastas básicas total para el Hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina...”.

Resulta también de interés mencionar que en el ámbito provincial la Ley D N° 5414 (consolidada por Ley 5.569, 20-04-22) establece en su art. 66 las pautas que la autoridad de aplicación de la LDC debe tener en cuenta para la graduación de las sanciones que eventualmente se apliquen a los infractores en la instancia administrativa local. Al efecto, enumera las siguientes: a. El perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario; b. La posición en el mercado del infractor, con expresa consideración de si existen situaciones de oligopolio y/o monopolio y/o si el infractor se trata de una Pyme o no; c. La cuantía del beneficio obtenido; d. El grado de intencionalidad; e. La gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización y; f. La reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho. (“Bartorelli” Se. 133/2023 del 17/10/2023).

Finalmente, destaco que en la tarea de considerar los métodos utilizados para su cálculo por la jurisprudencia (SCJBA, causa C. 119.562, “Castelli, María Cecilia contra Banco

de Galicia y Buenos Aires S.A. Nulidad de acto jurídico”, sentencia del 17/10/2018, entre otros) si bien su contenido puede contemplarse como orientación en la especie, en autos no me sujetaré a fórmulas aritméticas y tomaré lo desarrollado en referencia a los antecedentes descriptos.

De este modo y en orden a los elementos relevados, la gravedad de los incumplimientos señalados, y sin dejar de desconocer la doctrina del STJRN en autos “Fabi” he de hacer lugar a la solicitud de aplicación de una multa a la fecha de la sentencia con reales efectos disuasivos para lo sucesivo.

Entonces, determino que el monto por este concepto será de \$5.000.000 a la fecha de la presente, suma que deberá ser abonada en el plazo de 10 días y devengará, sin solución de continuidad desde la fecha de la presente y hasta el momento de su efectivo pago, intereses conforme a calculadora oficial del Poder Judicial o los que el STJRN en lo sucesivo fije.

VI.- Conclusión.

En conclusión, corresponde hacer lugar a la demanda interpuesta y condenar a RH Sudamérica SA, a abonar a la parte actora, en el plazo de 10 días, la suma \$8.145.370 (compuesta de \$3.145.370 en concepto de daño moral y \$5.000.000 por daño punitivo), cuantificadas a la fecha de la presente, con más la que resulte en la etapa de ejecución de sentencia respecto del daño material. Al efecto, podrán las partes presentar liquidación y asimismo se requiere al experto contable determine montos adeudados a la fecha de liquidación, con más los correspondientes intereses desde que debió cancelarse la operación. Todos los importes devengarán intereses sin solución de continuidad hasta su efectivo pago conforme a tasa de calculadora oficial del Poder Judicial o la que en lo sucesivo el STJRN.

VII.- Costas y honorarios.

En cuanto a las costas del proceso, en atención a que de la regla general se desprende que quien resulta vencido debe cargar con los gastos que debió realizar su contraria para obtener el reconocimiento de su derecho (CSJN en autos “Brugo, Marcela Lucila c/ Eskenazi, Sebastián y otros s/simulación”, sent. del 10/04/2012), el resultado del mismo y el principio objetivo de la derrota sentado en el art. 62 del CPCC, se imponen a la parte demandada vencida.

En relación a los honorarios profesionales, oportunamente tendré en cuenta la labor cumplida, medida por su eficacia, calidad y extensión y conjugado ello con el monto de condena, tipo de proceso -sumarísimo- etapas cumplidas y profesionales intervinientes (conf. arts. 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 24, 34, 40, 48 y 50 y ccdtes. de la LA).

Por los fundamentos expuestos;

RESUELVO:

I.- Hacer lugar a la demanda interpuesta y condenar a RH Sudamérica SA, a abonar a la parte actora, en el plazo de 10 días, la suma \$8.145.370 (compuesta de \$3.145.370 en concepto de daño moral y \$5.000.000 por daño punitivo), cuantificadas a la fecha de la presente, con más la que resulte en la etapa de ejecución de sentencia respecto del daño material con los parámetros del Considerando respectivo para su determinación. Todos los importes devengarán intereses sin solución de continuidad hasta su efectivo pago conforme a tasa de calculadora oficial del Poder Judicial o la que en lo sucesivo el STJRN.

II.- Imponer las costas a la parte demandada vencida (art. 62 del CPCC).

III.- La regulación de honorarios de letrados y peritos intervinientes se difiere para la oportunidad en el que el monto base se encuentre íntegramente determinado.

IV.- Notifíquese conforme arts. 120 y 138 CPCC.

Julieta Noel Díaz

Jueza