

EXPTE. N° B-2CH-25-C31-18

RECEPTORÍA N° B-2CH-25-C2018

///ele Choel, 07 de diciembre de 2021

AUTOS Y VISTOS: Los presentes caratulados: "GARRO MAURICIO DAMIAN Y OTRA C/ CHEVROLET S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS Y OTRO S/ SUMARISIMO", RECEPTORÍA N° B-2CH-25-C2018, EXPTE. N° B-2CH-25-C31-18, de los que;

RESULTA: Que a fs. 01/191 adjuntan documental y se presentan Romina Vanesa Arroyo y Mauricio Damián Garro con el patrocinio letrado de los Doctores Santiago Parrou, Hernán Ariel Zuain y Ezequiel Hernán Zuain, interponiendo demanda por incumplimiento contractual y daños perjuicios contra Chevrolet S.A. de Ahorro para Fines Determinados y Harbin S.A. por la suma de \$ 364.985,96 o lo que en más o en menos resulte de la prueba a producir, solicitando además que V.S. al dictar Sentencia condene a la demandada al íntegro pago, debidamente actualizado, desde el momento del hecho hasta el efectivo pago, con más sus gastos e intereses aplicados según la tasa que establezca el STJRN al momento de la sentencia y costas.

Solicitan accesoriamente se condene a la demandada a realizar la publicación de la condena en el diario de mayor importancia y circulación de la región y otro de iguales características del país a su exclusiva costa, los días domingos de cada mes durante dos meses y que contengan la resolución condenatoria y una síntesis de los hechos que la originaron, el tipo de infracción cometida y la sanción conforme las atribuciones conferidas a S.S. por Artículo 164 párrafo 2° del CPCyC y Artículo 47 de la Ley de Defensa del Consumidor.

Refieren que el día 26/02/16 se comunicaron telefónicamente con el Señor Jorge Aguirre - empleado de la concesionaria Harbin S.A. - a fin de ser asesorados sobre diferentes planes de ahorro que habian estado averiguando, pues les interesaba adquirir un vehículo marca Chevrolet, modelo Onix, por lo que el Sr. Aguirre les ofreció suscribir un Plan de Ahorro y les dijo que pagando la primer cuota de \$7.905 y siete cuotas mas sin atrasarse, podrían retirar el automóvil sin tener que poner mas plata, haciendo referencia que a veces en algunos planes suelen pedir un porcentaje del valor del auto para proceder a su entrega; también les explicó que los costos de patentamiento se distribuirían en las primeras cuotas de manera tal que al momento de retirar el auto no tendrían que realizar ninguna erogación extra; por lo que se origina el Plan con

número de adhesión 912914 a nombre de Romina Vanesa Paola Arroyo y se abonó la primer cuota conforme surge del Recibo N°. 20133 de fecha 26/02/16.

Afirman que el Plan de Adhesión jamás fue firmado por la suscripta ni les fue entregado, por lo que las únicas condiciones que conocían eran las informadas mediante mail y teléfono por la persona mencionada.

Por otro lado el Sr. Aguirre les informó que al momento de retirar la unidad les daría como gratificación un cheque por \$10.175 y que si recomendaban otros clientes, por cada nuevo plan que se suscribieran, les bonificaría tres (3) cuotas, todo lo cuál obra detallado en email enviado desde chevrolet.harbinargentina@gmail.com a la cuenta del actor mgarro@speedy.com.ar; por lo que frente a ese beneficio le comentaron a la madre de la suscripta la señora Silvia Guerra, comunicándose luego con el Sr. Aguirre y éste le ofreció suscribir un plan por un Chevrolet Classic, y le informó que pagando en tiempo y forma las cuotas, podría retirar la unidad en la cuota seis (6) sin tener que abonar ningún saldo extra.

Señalan que el proveedor debe cumplir con la oferta, con la publicidad y brindar información clara, precisa y certera al usuario.

Que como les pareció muy interesante lo que le había comentado a la Sra. Guerra, volvieron a comunicarse con Aguirre para preguntar por la posibilidad de poder obtener este beneficio de retirar la unidad en la cuota seis (6) y no tener que esperar hasta la doce (12); que en tal oportunidad les dijo que la solución sería suscribir un nuevo plan y que lo abonado hasta el momento se iba a transferir al nuevo plan; por lo que confiando en el empleado de Harbin S.A. pagaron una cuota inicial de \$ 7.980 conforme Recibo N°. 20322 dándose origen a un nuevo plan con número de adhesión 920229, en fecha 28/03/16 a nombre de la actora Romina Vanesa Paola Arroyo.

Relatan que a partir de este momento es que comenzaron los inconvenientes toda vez que el dinero abonado en el Plan N°. 912914 jamás fue transferido al plan N°. 920229 y en el mes de abril empezaron a llegar las boletas de pago de las cuotas relativas al Plan N°. 912914 que el Sr. Aguirre les había dicho que no pagaran, pues se trataba del plan que se iba a rescindir y cuyo dinero ahorrado se iba a transferir al nuevo plan.

En consecuencia, dejaron de pagar las cuotas del Plan N°. 912914 pero continuaron pagando las cuotas del Plan N° 920229, por lo que solicitaron en enero de 2017 la entrega del vehículo a la concesionaria, pues ya estaban en la cuota ocho (8) aproximadamente, pero les informaron que se comunicarían con ellos después del 20 de enero de 2017.

Que al cumplirse la fecha y no recibir ningún llamado, se comunicaron nuevamente y les informaron que nadie había realizado el pedido de la unidad, que debían hacerlo nuevamente entre el 02 y 05 de febrero; por lo que eso hicieron y nuevamente les informaron que después del 20 de febrero se contactarían.

Repitiéndose la situación antes referida - en cuanto no recibieron llamada alguna - volvieron a llamar, comunicándose esta vez con el Señor Cristian Gonzalez quien se presentó como dependiente del Sector de Administración de Chevrolet y les explicó que el auto que estaba disponible para retirar era el modelo Prisma, debido a que el Classic no salía más; que para retirar el vehículo tenían que pagar en concepto de "gastos" una suma cercana a \$ 23.000 a lo que se negaron, explicándole lo que antes había informado el Sr. Aguirre en cuanto a que podían retirar la unidad sin abonar ningún saldo extra; que entonces Gonzalez los dejó en línea y al rato regresó manifestando que efectivamene era así pero que para poder dar celeridad al trámite debían abonar "algunos gastos que igualmente estaban bonificados".

Que a pesar de parecerles raro, empero, sin darles otra solución y temiendo perder el dinero ya abonado, decidieron volver a confiar y una vez mas abonaron la suma de \$ 9.547 mediante tarjeta de crédito Mastercard Numeración terminada en 3805 de Banco Nación Argentina S.A. Que en tal oportunidad Gonzalez les asegura que no se trataba de un nuevo plan, pero lamentablemente, si lo era, puesto que al tiempo comenzaron a llegarles boletas de pago del nuevo Plan identificado con el número 9978944 y a nombre de Mauricio Damian Garro aún cuando nunca firmó nada ni fue suscriptor de los anteriores planes que estaban a nombre de la Sra. Arroyo.

Que aunque continuaron en comunicación vía telefónica y mensajes de whatsapp con el Sr. Gonzalez jamás les dió solución.

Que en fecha 02/03/17 recibieron llamada del Señor Leandro Fierro quien les dice que todo estaba bien, que las entregas se habían demorado sin embargo a los pocos días les llegó una factura del nuevo plan que jamás solicitaron.

Así las cosas, cansados de no recibir respuestas coherentes, decidieron mandar Cartas Documento, CD N° 799597016 en fecha 25/04/17 y CD N° 799595942 el día 30/05/17 a la concesionaria Harbin S.A. y CD N° 799597002 el día 25/04/17 y CD N° 799595956 en fecha 30/05/17 a Chevrolet S.A. de Ahorro para fines Determinados.

No obstante ello, el reclamo fue rechazado por ambas empresas sistemáticamente, lo que motivó la promoción de denuncia ante la Dirección de Comercio e Industria de la Provincia de Río Negro, dando origen a los Expedientes N° 020789- DCI-2017,

caratulado: "S/ Arroyo Romina Vanesa C/ Chevrolet S.A. de Ahorro Para Fines Determinados y Harbin S.A." y N° 020790-DCIi- 2017 caratulado como "S/ Garro Mauricio Damian C/ Chevrolet S.A. de Ahorro Para Fines determinados y Harbin S.A.". Refieren que en el marco de dichas actuaciones y luego de tratativas, siempre con representantes de Harbin S.A. la concesionaria realizó tres propuestas, aceptando los actores expresamente una de ellas, mediante escrito obrante a fs. 61 del Expte. N° 020789-DCI- 2017 y a fs. 48 del Expte. N° 020790-DCI-2017 respectivamente.

La misma consistía en que como ambos actores deseaban continuar con el Plan N° 920229, Harbin S.A. se obligaba a que los pagos realizados al Plan 997944 a nombre de Garro por la suma de \$ 9.547 y al Plan N° 912914 a nombre de Arroyo por la suma de \$7.905 serían imputados al Plan N° 920229 a nombre de Romina Arroyo a los fines de cancelar las cuotas 16, 17, 18, 19, 20 y 21, es decir un total de seis cuotas. Dicho acuerdo fue Homologado por Resolución de fecha 25/09/2017 en ambos expedientes administrativos.

En fecha 29/09/2017, la denunciada Harbin S.A. deposita la suma de \$17.715,48 imputada al pago de las cuotas acordadas; por lo que se quedaron tranquilos creyendo que tenían el plan al día y que no habían perdido el dinero, pues se había destinado a cancelar las próximas seis (6) cuotas del plan; pero, para sorpresa de los actores, en el mes de octubre, se les informa que estaba en mora adeudando las cuotas 16 y 17 del plan, toda vez que el dinero depositado por Harbin S.A se había imputado al pago de las últimas cuotas del plan; es decir, no se cumplió con el acuerdo alcanzado, implicando ello una violación a la Ley 24240 y en virtud de lo cual debe el infractor ser sancionado Refieren que agrava la situación, las presentaciones del apoderado de Harbin S.A. en fecha 13/11/17 obrante a fs. 63 del Expediente Administrativo N°. 020790-DCI-2017 y de fecha 04/01/18 obrante a fs. 75 del Expediente Administrativo N° 020789-DCI-2017, donde intenta explicar su incumplimiento y los invita a seguir abonando las cuotas del plan, toda vez que al tener tres cuotas en mora el plan quedaría rescindido.

Es decir que confiaron una vez mas en la concesionaria creyendo que cumplirían lo acordado y que en función de ello y durante seis meses no deberían abonar cuota alguna, empero, de golpe se encontraron con que debían pagar cuotas atrasadas bajo apercibimiento de darse por rescindido el plan y perder todo el ahorro.

Afirman que sin duda los estafaron, les mintieron, se aprovecharon de la inexperiencia y la falta de información en este tipo de transacciones y agregaron que si el ofrecimiento hubiera sido imputar los saldos ahorrados en los Planes N° 997944 y 912914 a las

cuotas 79, 80, 81, 82, 83 y 84 del Plan 920229, no habrían aceptado jamás.

Destacan que las demandadas no entregaron en ningún momento información respecto de porqué se procedió a la apertura de nuevos planes sin la solicitud firmada por los actores, así como tampoco se acompañó documental alguna que avalara su proceder.

Ofrecen prueba, fundan en derecho y peticionan.

A fs. 192 se asigna el trámite sumarísimo y se ordena traslado de la demanda.

A fs. 195/264 acompaña documental y se presenta el Doctor Fernando Detlefs en carácter de letrado apoderado de Chevrolet S.A. de Ahorro Para Fines Determinados, contestando la demanda impetrada; oponiendo excepción de falta de legitimación pasiva para estar y ser demandada en este juicio; pues de conformidad con los hechos relatados por los accionantes existiría por parte de Chevrolet un supuesto incumplimiento "contractual" no solo al no haberse producido la entrega de la unidad por la cual suscribieron el Plan de Ahorro sino también por haber sido inscriptos en diversos planes. Empero que el sistema de Plan de Ahorro que administra opera como una fuente de ahorro grupal y comunitaria sin intereses donde cualquier adherente puede participar e incluso luego renunciar y obtener luego la devolución del ahorro materializado, representativo de una cuota parte del vehículo base del contrato al valor del momento de la devolución y en tal carácter la actividad de Chevrolet se encuentra sometida al permanente y riguroso control de la Inspección General de Justicia (IGJ).

Señala que el concesionario tiene absoluta autonomía en la dirección de sus negocios - venta de autos- y que actúa por su nombre, cuenta y riesgo, de modo que cualquier promoción y/o publicidad a la que pudieran haber accedido los actores, corresponden pura y exclusivamente a la concesionaria, no asumiendo Chevrolet responsabilidad alguna.

Afirma que la ausencia de participación de su representada y su evidente falta de legitimación se aprecia de los propios dichos de la actora al decir "...el Sr. Aguirre, también nos informó que al momento de retirar la unidad, nos darían como gratificación un cheque por \$10.175. Y en ese mismo momento nos comenta que si nosotros recomendábamos otros clientes, por cada nuevo plan que suscriban, nos bonificarían tres cuotas..." (así citado), es decir, los accionantes acceden a una promoción/bonificación brindada exclusivamente por el concesionario, siendo este el único responsable del deber de cumplir con la oferta y publicidad emitidas, como así también de brindar información clara, precisa y certera a los usuarios.

Afirma que los accionantes celebraron en sede administrativa un acuerdo con la

concesionaria Harbin S.A. homologado con fecha 25/09/17, a través del cual dicha compañía ofreció que los pagos realizados en los planes N° 997944 y N° 912914 sumando estos un total de \$17.452 sean imputados al contrato N° 920229 a nombre de la accionante Arroyo Romina y a los fines de cancelar las cuotas N° 16, 17, 18, 19, 20 y 21.

En definitiva, no niega los planes de ahorro abonados por los actores aunque los mismos se llevaron adelante de acuerdo a la información brindada por la concesionaria Harbin S.A., pues las promociones, bonificaciones o promesas de entrega rápida que pudieran ofrecer las concesionarias, resultan totalmente ajenas a esta parte, máxime cuando las únicas posibilidades por las se pueden acceder a un automóvil Chevrolet Plan de Ahorro solo resultan del pago de la totalidad del plan, por sorteo o licitación.

Por todo lo expuesto solicita se haga lugar al planteo excepcionante y se rechace la demanda en relación a Chevrolet.

En subsidio contesta demanda, formula las negativas de rigor, y en particular y por no constarle niega que el 26/02/16 los actores se comunicaran telefónicamente con la concesionaria Harbin S.A. a fin de asesorarse sobre distintos planes de ahorro; que los accionantes se encontraran interesados en un automóvil Chevrolet Onix; que el señor Aguirre empleado de la concesionaria le ofreciera un plan por medio del cual sin retraso en el pago de cuotas pudieran retirar el automóvil en la octava cuota; que los costos de patentamiento se distribuyeran en las primeras cuotas de manera tal que al momento de retirar el automóvil no debieran realizar erogación extra; que al momento de retirar la unidad se les otorgara una gratificación mediante cheque de \$ 10.175, así como también que de recomendar otros clientes obtuvieran una bonificación de tres cuotas; que para acceder al beneficio otorgado a la madre de la actora, la señora Guerra, respecto de la entrega de la unidad en la cuota 6, el señor Aguirre, les ofreciera como solución la suscripción de un nuevo plan y que las sumas ya abonadas serían transferidas a dicho nuevo plan; que a principios de enero de 2017 los actores solicitaran la entrega de un automóvil y este no se encontrara disponible; que el señor Cristian Gonzalez que se presentó como dependiente del sector de Administración de Chevrolet, informara a los accionantes que el auto que estaba disponible para retirar era el modelo Prisma, atento que el modelo Classic no salía más; que asimismo les haya informado que para retirar el auto tenían que pagar en concepto de "gastos" una suma cercana a \$23.000; que a fin de otorgarle celeridad al trámite de entrega del vehículo, los accionantes debían abonar el monto de \$ 9.547,00 en concepto de "gastos bonificados".

Refiere que a través de la concesionaria Harbin S.A. los actores suscribieron el 13/04/16 un Plan de Ahorro por medio del cual buscaban adquirir un automóvil Chevrolet Cero Kilómetro Modelo Onix, originándose en consecuencia la Solicitud de Adhesión N° 912914 a nombre de Romina Vanesa Paola Arroyo abonándose la primer cuota por un importe de \$ 7.905.

Con posterioridad a dicha suscripción los accionantes toman conocimiento a través de la concesionaria sobre la posibilidad de retirar el vehículo entre las cuotas seis y doce sin necesidad de abonar gastos extras, por lo que consultan con el señor Aguirre respecto de obtener ese beneficio. Reitera que los beneficios o promociones que pueda llegar a brindar la concesionaria quedan pura y exclusivamente bajo su responsabilidad, ya que los únicos medios posibles en virtud de los cuales se puede producir la entrega de la unidad es mediante el pago de la totalidad de las cuotas, sorteo o licitación.

Sin perjuicio de lo expuesto, el Sr. Aguirre les informa que ante tal solicitud lo recomendable es suscribir un nuevo plan y trasladar lo abonado en la solicitud N° 912914 al nuevo plan, siendo así como los accionantes proceden en fecha 13/05/2016 a suscribir un nuevo plan, originándose la solicitud de adhesión N° 920229 por un vehículo marca Chevrolet modelo Classic cero kilómetro.

En fecha 20/08/2016 Chevrolet S.A. comunica a los accionantes la decisión de General Motors de Argentina S.A. de sustituir el modelo del bien correspondiente al plan de ahorro de titularidad de la señora Arroyo, consistente en un automóvil Classic 4 puertas LS ABS + AIRBAG 1.4 N, por un nuevo modelo Prisma Joy 4 puertas 1.4 N LS MT de acuerdo a lo previsto en la cláusula 22.3 inciso "b" de la solicitud de adhesión suscripta por la accionante.

Manifiesta que ha quedado en evidencia que el desconocimiento que plantearon los accionantes, en febrero de 2017, respecto a la sustitución del modelo, resulta irrisorio y desacertado atento a que son ellos mismos quienes presentan como documental la notificación que les fue enviada.

Por otro lado señala que los accionantes argumentaron que la suscripción de los planes responden a las condiciones propuestas por el agente de ventas, quién ofrecía una entrega rápida del vehículo, una gratificación de \$ 10.715 y aseguraba entre otros beneficios la bonificación de tres cuotas, todo lo cual, dijo "... nada de ello puede ser cierto y si lo fuera no es responsabilidad de Chevrolet dar cumplimiento a las mismas...".

Afirma que Chevrolet es ajena a las promesas formuladas por la concesionaria, en tanto,

los vendedores son únicamente dependientes de esa empresa y no de chevrolet. Es decir son empleados sobre los cuales Chevrolet no tiene ningún poder de dirección.

Adjudicar responsabilidad a su mandante por los hechos de autos, implicaría reconocer un incumplimiento contractual que no se ha producido, no solo porque es ajena a las promociones ofrecidas por la concesionaria, sino porque cada uno de los planes que han suscripto los accionantes fueron rescindidos por la falta de pago.

Fundamenta la improcedencia de la responsabilidad solidaria, indicando que el concesionario es una persona jurídica independiente, vinculada con su representada por un contrato de agencia que regula las relaciones entre las partes. Sin perjuicio que su representada se ocupa de transmitir e informar al concesionario acerca de las prácticas que deben respetar para comercializar los planes de ahorro, lo cierto es que frente a cualquier abuso por parte del concesionario, el consumidor se encuentra protegido por propia solicitud de adhesión.

En efecto, la cláusula preliminar de la solicitud de adhesión titulada "Responsabilidad de la Administradora" expresamente establece: "... son nulas todas y cada una de las bonificaciones y/o compromisos que otorguen o comprometan los agentes y/o promotores respecto de la Administradora y/o Terminal."

Es en función de dicha cláusula que cualquier promesa de otorgar bonificación o algún tipo de gratificación como mérito al aumento de clientes, es nula y sin ningún valor respecto de su mandante, puesto que ello no está previsto en la solicitud de adhesión.

Que dicha cláusula contiene el procedimiento para denunciar los compromisos, promesas u otras obligaciones que hubiera asumido el agente y/o promotor de la solicitud de adhesión respecto de situaciones no previstas en estas condiciones generales y en caso de no hacerlo en el plazo fijado de treinta días, los referidos beneficios se entenderán pactados entre el suscriptor y el agente y/o promotor y ajenas a la relación jurídica que se entable entre el suscriptor y la administradora, que será tercera y carente de toda responsabilidad respecto de las citadas promesas o compromisos.

Funda en derecho, ofrece prueba y peticiona.

A fs. 266/307 acompaña documental y se presenta el Doctor Andrés Sebastián Bertelegni en carácter de letrado apoderado de la firma Harbin S.A., con el patrocinio letrado del Doctor Horacio Hugo Costanzo Biasizzo, contestando la demanda promovida por los actores cuyo rechazo solicitan con expresa imposición de costas. Seguidamente niega que los actores resulten acreedores de las sumas que reclaman en su demanda, que exista responsabilidad alguna de la suscripta y co-demandada por los

hechos y derechos invocados por los accionantes; la comunicación telefónica de los suscriptores con una persona de nombre Aguirre Jorge; que esta persona se haya dirigido a los accionantes en carácter de empleado de Harbin S.A.; las imputaciones de los actores en torno a la contratación del Plan de Ahorro y en cuanto a que se encontraban interesados en un vehículo Chevrolet Onix; que Aguirre les haya manifestado que pagando la primer cuota y 7 mas sin retrarse podrían retirar un automóvil sin tener que abonar mas dinero; las restantes manifestaciones del señor Aguirre, como la referida a los costos de patentamiento, los que serían distribuídos en las primeras cuotas de manera tal que al momento de retirar el auto no tendrían que realizar ninguna erogación extra, la entrega de una suma en caracter de gratificación por la suma de \$10.175 en dicha oportunidad, la bonificaicón de tres cuotas en caso de recomendar clientes.

Afirma que la realidad de los hechos, desde el punto de vista fáctico y jurídico resulta ser muy distinta a la descrita en forma interesada por la actora en el libelo de inicio.

Tilda de imaginarios los relatos del demandante en cuanto imputa responsabilidad a Harbin S.A. ya que la misma no incumplió ni es responsable de los supuestos daños que dice haber padecido el actor. El negocio y el marco contractual surge de la solicitud de adhesión, términos y condiciones que se encuentran aprobados por la resolución Nro. 906/04 de IGJ. Condiciones que la actora entendió y confirmó al suscribir el mentado contrato.

Remarca que la modalidad de contratación, los términos del plan, las variaciones de precio, los rubros que componen la cuota, las modalidades de adjudicación, la entrega del bien, la rendición de cuentas y demás condiciones surgen del propio contrato.

Catalogó de precipitado el relato de los hechos formulados por la actora, puesto que la llevó a emitir consideraciones equívocas y alejadas de la realidad de los hechos lo que quedará suficientemente probado en la etapa oportuna Harbin S.A. no sólo ha cumplido con sus obligaciones legales y contractuales, sino que además ha atendido eficientemente las consultas y llamados, con el único fin de brindar un buen servicio y fidelizar al cliente.

Señala que en febrero de 2016, la Sra. Arroyo solicitó información a Chevrolet por Planes de Ahorro, que le interesaba el Chevrolet Onix, llegándole la solicitud de adhesión N°. 912914 en virtud de lo cual pagó \$7.905 conforme recibo provisorio 20133.

En marzo de 2016 la Sra. Arroyo bajo solicitud 920229 adquirió otro Plan Chevrolet y

pagó la suma de \$7.980, luego en enero de 2017 el Sr. Garro adquirió un Plan bajo el N°. 9978944 por el que abonó la suma de \$ 9.547.

Afirma que la Administradora de los planes envió misiva a la Sra. Arroyo fechada el 20 de agosto de 2016 informándole que General Motors de Argentina SRL sustituyó el modelo Classis por ella elegido en el Plan 920229 por un Prisma Joy detallando la diferencia de precio a favor de ella; es decir que para esa fecha la actora tenía cabal conocimiento de la existencia del segundo plan abonado, que siguió abonando, afirmó.

Por otro lado el 11/01/17 fuera del pago mensual acostumbrado que venía haciendo la señora Arroyo sobre el Plan N°. 920229, el Sr Garro -según sus dichos esposo de Arroyo - abonó a Harbin S.A. la suma de \$ 9.547 a través de tarjeta de crédito Mastercard, adhiriendo al Plan N°. 9978944.

Tiempo después en fecha 25/04/17, la Sra Arroyo envió a Harbin S.A. Carta Documento, contestando la misiva en fecha 04/05/17 a través de CD 816809296 de Correo Argentino, originando el intercambio epistolar.

Asegura que los actores pretenden responsabilizar a Harbin S.A. en virtud de una supuesta "comunicación telefónica" que la Sra. Arroyo realizó con un tal Jorge Aguirre, quién no es empleado de la firma Harbin S.A. ni lo fue, lo que surgirá de la prueba a producirse.

Desconoce a cuales números de teléfonos y/o whatsapp se comunicaba la Sra. Arroyo cuando dijo que lo hacía con el Sr. Cristian Gonzalez, dependiente del sector Administración de Chevrolet, no correspondiendo a la concesionaria Harbin S.A., como tampoco el llamado señor Leandro Fierro.

Al referir la actuación en sede administrativa, de fecha 07 de julio de 2017, tanto de la Sra. Arroyo como del Sr. Garro, indicó que ambos, iniciaron sendos reclamos ante la Dirección de Comercio e Industria, dependiente del Ministerio de Economía de la Provincia de Río Negro, que no se compadece con lo relatado en la presente demanda; pues en dicha denuncia manifestaron que en la cuota once, el supuesto Sr. Aguirre, les dijo que retirarían el auto, a diferencia de lo manifestado en el escrito de demanda, donde señalaron que se les informó que lo harían en la cuota siete. Allí expresaron que el Plan les llegó con la solicitud de adhesión N°. 912914.

Empero que, según el relato de los actores, en beneficio de "la suegra", la Sra. Arroyo adhirió a otro Plan el N° 920229 el cual siguieron pagando hasta la cuota quince y mas tarde el señor Garro se adhirió a un tercer plan ya en enero de 2017 el cual abonó con tarjeta de crédito Mastercard.

Refiere que lo que mas le llama la atención es la presentación de un e-mail de fecha posterior a todo lo manifestado previamente, con el cual se quiere probar una supuesta publicidad engañosa, pero que como surge del mismo, es de fecha 26/02/2017 y su dirección no es del dominio de Harbin S.A.

Manifiesta que Chevrolet S.A. de ahorro para Fines Determinados es la administradora, es decir, la sociedad que ejerce los derechos y asume la obligaciones contenidas en las condiciones del Plan de Ahorro, por otro lado, Harbin S.A. es el agente o promotor de la solicitud de adhesión al Plan de Ahorro Chevrolet, es solamente un intermediario entre los actores y la administradora.

Remarca que Harbin S.A. ha sido galardonada situándola en el puesto 1 del programa denominado GM Difference, en función ello, de la seriedad y eficiencia con que desempeña su negocio dentro del grupo de concesionarios oficiales de la red General Motors Argentina SRL.

Que el mentado programa audita y califica -bajo estrictas normas de procedimiento y gestión- los estándares de calidad y desempeño de su red oficial.

Que en el ámbito administrativo se le ofreció a los actores lo que estaba al alcance de su representada a modo de compensación, que se arribó a un acuerdo con el reclamante en virtud del cual Harbin S.A. se comprometió a pagar la suma de \$17.715,48 coincidentemente con 6 cuotas, lo que se denomina adelantamiento de cuotas. Esas cuotas se aplican a la cancelación de cuotas puras no vencidas impagas comenzando por la última.

Que la única presentación que hizo la administradora del plan es decir "Chevrolet" que obra a fs. 67 el día 11/11/17, explica que Harbin S.A. realizó el pago anticipado de 6 cuotas con la modalidad antes indicada. De dicho escrito se notificó el Sr. Garro el 20/11/17 y a partir de allí los accionantes no continuaron con los expedientes administrativos iniciados.

Reiteró que su representada abonó la suma de \$ 17.452 con el fin de honrar el acuerdo arribado en la oficina de Defensa del Consumidor, de la forma que la administradora indicó conforme las cláusulas del Plan de Adhesión.

Señala que el Sr Garro aceptó a fs. 48, el ofrecimiento de Harbin S.A. sobre el Plan de la Sra. Arroyo, que consistía en la devolución del dinero antes referido y que ésa abonó las 6 cuotas con el impedimento de la cláusula 16.1 (sic) del contrato, es decir, que pudo adelantar las 6 cuotas finales.

Rechaza los rubros indemnizatorios reclamados, plantea pluspetición inexcusable,

ofrece prueba, cita jurisprudencia y peticionó.

A fs. 312 se tiene por presentada a Chevrolet de Ahorro para Fines Determinados, por contestado traslado en tiempo y forma y se confiere traslado de la documental anejada.

A fs. 313 se tiene por presentada a Harbin S.A. por contestado traslado en tiempo y forma y se confiere traslado de su presentación a las partes.

A fs. 314/315 la actora contesta traslado de la presentación de fs. 195/264, rechazando en todos sus términos los argumentos esgrimidos por la falsedad de los mismos. Advierte como hecho grave la falsificación de firmas insertas en los planes de adhesión N° 00912914, N° 00920229 y N° 00997944 y toda rúbrica estampada en la documental acompañada por la demandada.

A fs. 316 se recibe la causa a prueba y se fija audiencia preliminar de conformidad con lo dispuesto por el Art 361 CPCC.

A fs. 317/318 la actora contesta traslado de la presentación de fs 266/307 rechazando en todos sus términos los argumentos esgrimidos por la falsedad de los mismos. Advierte como hecho grave la falsificación de firmas en el contrato de condiciones generales acompañado por la demandada.

A fs. 320/326 se presenta el Doctor Horacio Hugo Costanzo Biasizzo acreditando con Poder Original mandato conferido por Chevrolet S.A. de Ahorro para fines determinados, solicitando se intime a Harbin S.A. para que acompañe toda la documental requerida por su representada.

A fs. 327/339 se presenta el Doctor Horacio Hugo Costanzo Biasizzo, acreditando mandato conferido por Harbin S.A.

Formula desistimiento de prueba confesional y solicita se fije cuarto intermedio por el plazo de diez (10) días con la correspondiente suspensión de plazos procesales a fines conciliatorios.

A fs. 340 se ordena la intimación solicitada y se tiene a Harbin S.A. por desistida la confesional y respecto de la suspensión de plazos procesales a efectos conciliatorios se supedita tal posibilidad a la audiencia preliminar ya fijada.

A fs. 341 se celebra audiencia preliminar a los fines del Art. 361 del CPCC

A fs. 345 se intima al Doctor Horacio Hugo Costanzo Biasizzo, en atención al tenor de las presentaciones obrantes a fs. 266 / 307 y a fs. 326, de las cuales se advierte un posible conflicto de intereses.

A fs. 347 el Doctor Costanzo Biasizzo formula renuncia conforme los términos del artículo 53 inc. 2 CPCC respecto de Harbin S.A.

A fs. 348 se tiene presente la renuncia formulada y se intima a la firma Harbin S.A. a presentarse en autos con nueva representación letrada.

A fs. 351/352 el representante de Harbin S.A., Andrés Sebastián Bertelegni, designa a la Doctora María Cristina Arnal Cañes como letrada patrocinante.

A fs. 354/355 se provee prueba ofrecida por las partes y se fija audiencia a los fines del Art. 368 del CPCC.

A fs. 369/372 contesta oficio AFIP e informa respecto de la nómina salarial de la Empresa HARBIN S.A., respecto de los períodos 01/2016, 01/2017 y 01/2018.

A fs. 373/376 contesta oficio el Banco Nación e informa en relación a los resúmenes de la tarjeta Nativa, correspondientes a los meses de enero y febrero de 2017 correspondiente al señor Mauricio Damián Garro.

A fs. 383/386 contesta oficio Prisma Medios de Pago S.A.

A fs. 390/447 se agrega documental emitida por CHEVROLET S.A. de ahorro para fines determinados.

A fs. 460 contesta oficio Correo Oficial de la República Argentina SA. glosados a fs. 451/457.

Se une por cuerda el Expte. N° 020790 Letra: DCI Año 2017 iniciado por ante el Ministerio de Economía e Industria y Dirección, caratulado como: "GARRO MAURICIO DAMIÁN C/ CHEVROLET SA. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS Y HARBIN SA."

A fs. 465 se celebra audiencia a los fines del Art 368 del CPCC, se reciben testimoniales a Silvia Rosana Guerra y de Miguel Angel Arroyo.

A fs. 471/484 se agrega informe expedido por Chevrolet S.A. de ahorro para fines determinados.

A fs. 491 renuncia al patrocinio de la codemandada Harbin S.A., la doctora María Cristina Arnal Cañes.

A fs. 493/498 se agrega pericia informática elaborada por el perito Aldo Capitán.

A fs. 500/501 contesta oficio AFIP.

- En fecha 21/09/20 se tiene por desistida a la parte demandada Chevrolet SA. de Ahorro para fines Determinados y Harbín SA. de la prueba pericial contable y testimonial a producirse en extraña jurisdicción.

- En fecha 09/08/21 se certifica la prueba producida, se clausura el período probatorio y ponen autos a disposición de las partes para alegar

- En fecha 20/09/21 pasan las presentes actuaciones a despacho para dictar sentencia.

CONSIDERANDO: I.- Que habiendo ingresado la presente causa a despacho de la suscripta para el dictado de Sentencia, preliminarmente, debe establecerse que, en función de la entrada en vigencia del Código Civil y Comercial de la Nación (ley N° 26.994), en fecha 01/08/2015, se aplicarán en el caso, las disposiciones legales de éste cuerpo normativo (en adelante CCC) y de la Ley de Defensa del Consumidor N°. 24.240 (en adelante LDC), por cuanto, ponderadas las circunstancias subjetivas y objetivas del mismo se advierte la pertinencia de dicho encuadre legal.

II.-Establecida la normativa aplicable al caso, corresponde realizar una breve reseña del caso y del modo en que ha quedado trabada la litis; en tal sentido se puede mencionar que los actores Mauricio Damián Garro y Romina Vanesa Arroyo interponen demanda contra Chevrolet S.A. de Ahorro para Fines Determinados - en adelante "Chevrolet S.A." - y Harbin S.A., el primero en calidad de administradora de los fondos aportados por los suscriptores y el segundo en carácter de concesionario, residiría en el incumplimiento contractual / legal, falta al deber de información y daños perjuicios ocasionados por el accionar de las codemandadas.

Manifestaron que estaban interesados en adquirir un automotor marca Chevrolet, Modelo Onix, motivo por el cual el 26/02/16 se comunicaron telefónicamente con una persona llamada Jorge Aguirre quién se dirigió hacia ellos en carácter de empleado de la concesionaria Harbin S.A., a fin de que los asesorara sobre diferentes planes de ahorro que habian estado averiguando.

Que a partir de las tratativas con dicha persona y luego con el Señor Cristian González quien se identificara como dependiente del sector de Administración de Chevrolet S.A., se originó el derrotero ya expuesto en el apartado precedente, causa directa de la incertidumbre sufrida por los actores, la preocupación por la eventual pérdida del dinero por ellos aportado y el malestar en el orden familiar.

Específicamente denunciaron una serie de ofertas y/ o promesas incumplidas, así como la generación de planes que nunca suscribieron ni solicitaron, con excepción del único plan que pretendieron suscribir a efectos de adquirir el vehículo deseado.

No obteniendo solución a los reclamos cursados - mediante CD referidas - con la finalidad de ordenar la contratación, ésto es, dando la baja de los planes de ahorro no solicitados y reuniendo la totalidad de las cuotas abonadas en el unico plan de ahorro que pretendieron suscribir, se vieron obligados a promover denuncia por ante el Organismo de Defensa del Consumidor.

Así es como se dió inicio a los expedientes N° 020789- DCI-2017 y N° 020790-DCI-

2017, marco en los que, luego de tratativas con representantes de Harbin S.A., ésta, formuló tres propuestas, aceptando expresamente una de ellas, mediante escrito obrante a fs. 61 y a fs. 48 de los exptes precedentemente reseñados, respectivamente.

Dicho acuerdo fue Homologado por Resolución de fecha 25/09/17 en ambos expedientes administrativos, empero y no obstante ello, Harbin S.A. no cumplió con el mismo, incurriendo en violación a la Ley 24240 y en virtud de lo cual -señalaron los accionantes- el infractor debía ser sancionado.

Así las cosas y ya impetrado el trámite por ante esta Sede Judicial, se asignó trámite sumarísimo al mismo, en atención a tratarse de un proceso enmarcado en la Ley de defensa del Consumidor.

Corrido el pertinente traslado de la demanda, se presenta a fs. 195/264 Chevrolet S.A. de Ahorro para fines determinados oponiendo Excepción de Falta de Legitimación Pasiva para estar y ser demandada en este juicio, para luego proceder a contestar demanda en subsidio cuyo rechazo solicita..

En sustento del planteo excepcionante refiere que los beneficios o promociones que pueda llegar a brindar la concesionaria quedan pura y exclusivamente bajo su responsabilidad, puesto que los únicos medios posibles para acceder a la entrega de la unidad es mediante el pago de la totalidad del plan, sorteo o licitación.

Afirma ser ajena a las promociones ofrecidas por la concesionaria, puesto que fueron hechas por vendedores dependientes de la misma y no de Chevrolet, es decir, personas sobre las cuales no tiene ningún poder de dirección.

Por último Harbin S.A. luego de efectuar negativa de los hechos relatados en la demanda -cuya descripción in extenso fuera desarrollado en las resultas- refiere que el negocio y el marco contractual surge de la solicitud de adhesión, términos y condiciones que se encuentran aprobados por la resolución Nro. 906/04 de IGJ.

Que estas condiciones consistentes en: modalidad de contratación, términos del plan, variaciones de precio, rubros que componen la cuota, modalidades de adjudicación, entrega del bien, rendición de cuentas y demás condiciones surgen del propio contrato, que la actora entendió y confirmó al suscribir el mismo.

Al referirse a las actuaciones en el ámbito administrativo, manifestó que le ofreció a los actores lo que estaba su alcance y a modo de compensación.

Que se arribó a un acuerdo, en virtud del cual HARBIN S.A., se comprometió a pagar la suma de \$ 17.715,48 coincidente con 6 cuotas del plan elegido, lo que se denomina como adelantamiento de cuotas, aplicándose a la cancelación de "cuotas puras no

vencidas impagas", es decir, comenzando por la última del referido plan.

Señala que el Sr. Garro aceptó a fs. 48, "... el ofrecimiento de Harbin S.A. sobre el plan de la Sra. Arroyo" (textual), que consistía en la devolución del dinero antes referido y que abonó las 6 cuotas con el impedimento de la cláusula 16.1 del contrato, es decir, que pudo adelantar las 6 cuotas finales.

III.- Sentada las posturas de las partes y conforme ha quedado trabada esta litis, corresponde abordar, preliminarmente, la Excepción de Falta de Legitimación Pasiva opuesta por Chevrolet S.A. de Ahorro para Fines determinados por cuanto lo que aquí se resuelva, puede sellar la suerte del proceso para con ésta.

Entonces, del escrito postulatorio se tiene que Chevrolet S.A., fundamenta su planteo excepcionante afirmando que el concesionario Harbin S.A., tiene absoluta autonomía en la dirección de sus negocios - venta de autos - y que actúa por su nombre, cuenta y riesgo, de modo que cualquier promoción y/o publicidad a la que pudieran haber accedido los actores, corresponden pura y exclusivamente a la concesionaria,.

Asegura que la ausencia de participación de su representada y su evidente falta de legitimación se aprecia de los propios dichos de la actora al decir "...el señor Aguirre, también nos informó que al momento de retirar la unidad, nos darían como gratificación un cheque por \$10.175. Y en ese mismo momento nos comenta que si nosotros recomendábamos otros clientes, por cada nuevo plan que suscriban, nos bonificarían tres cuotas..." (textual).

Considera que los accionantes accedieron a una promoción/ bonificación brindada exclusivamente por el concesionario, siendo este el único responsable del deber de cumplir con la oferta y publicidad emitidas, como así también de brindar información clara, precisa y certera a los usuarios.

Refiere que las promociones, bonificaciones o promesas de entrega rápida que pudieran ofrecer las concesionarias, resultan totalmente ajenas a Chevrolet S.A. de Ahorro para Fines Determinados, máxime cuando las únicas posibilidades por las se pueden acceder a un automóvil Chevrolet Plan de Ahorro solo resultan del pago de la totalidad del plan, por sorteo o licitación.

Corrido el pertinente traslado, los actores solicitan el rechazo de la excepción argumentando que no hay duda que el negocio jurídico ventilado corresponde ser calificado como una relación de consumo que se ha perfeccionado a través de un contrato de adhesión al sistema de capitalización y ahorro para fines determinados propuestos por la sociedad administradora Chevrolet S.A., la cuál a su vez integra una

red de comercialización conjuntamente con Harbin S.A. concesionaria encargada de la entrega del "Bien Tipo" y General Motors de Argentina SRL, proveedor - fabricante del mismo.

En apoyatura de lo expuesto cita autos: "MABEL ELIANA S/ VOLKSWAGEN S.A. S/ CUMPLIMIENTO DE CONTRATO (ORDINARIO)", pronunciamiento de la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial y Minería de la Tercera Circunscripción Judicial.

Ahora bien, delimitadas las posturas de las partes, comenzaré por señalar que como tiene dicho la doctrina, la falta de legitimación pasiva para obrar se produce cuando el demandado no resulta titular de la relación jurídica sustancial en que se funda la pretensión (Peruzzi - Gallego, pag. 144).

Entonces, a fin de determinar si Chevrolet S.A. tiene o no legitimación pasiva para obrar, es decir, para ser titular o no de la relación jurídica sustancial en análisis, debo remitirme a las normas del Derecho Consumeril por cuanto constituye el marco jurídico aplicable al caso.

En tal contexto, vale mencionar que el Art. 1092 del C. C.C. establece: "Relación de consumo. Consumidor. Relación de consumo es el vínculo jurídico entre un proveedor y un consumidor. Se considera consumidor a la persona humana o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Queda equiparado al consumidor quien, sin ser parte de una relación de consumo como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza bienes o servicios, en forma gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social...".

Por su parte los Arts 1093 del C.C.C., reza: "Contrato de consumo. Contrato de consumo es el celebrado entre un consumidor o usuario final con una persona humana o jurídica que actúe profesional u ocasionalmente o con una empresa productora de bienes o prestadora de servicios, pública o privada, que tenga por objeto la adquisición, uso o goce de los bienes o servicios por parte de los consumidores o usuarios, para su uso privado, familiar o social..." y el 1094 C.C.C.: " Interpretación y prelación normativa. Las normas que regulan las relaciones de consumo deben ser aplicadas e interpretadas conforme con el principio de protección del consumidor y el de acceso al consumo sustentable. En caso de duda sobre la interpretación de este Código o las leyes especiales, prevalece la más favorable al consumidor...".

En torno al concepto de Proveedor, La Ley 24240 en su Artículo 2º prescribe: "Es la

persona física o jurídica de naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios. Todo proveedor está obligado al cumplimiento de la presente ley."

Véase - en orden a su aspecto objetivo - que el negocio de marras consiste en un contrato de adhesión celebrado en la modalidad de ahorro previo por grupos, tendiente a la adquisición de un automóvil, para beneficio propio y familiar de los actores como destinatarios finales.

Que la relación negocial que se analiza constituye una relación de consumo, es decir, se trata de un vínculo jurídico entre proveedor y consumidor, lo que se desprende de las características del negocio ventilado bajo análisis puesto que tanto la concesionaria Harbin S.A. como la Administradora de los fondos de ahorro Chevrolet S.A., integran la red de comercialización del bien pretendido, dedicadas profesionalmente a tal fin .

Consecuentemente, lo dicho nos conduce a afirmar ya desde la óptica subjetiva , que en esta relación jurídica, los actores Arroyo y Garro son los consumidores y las codemandadas Chevrolet S.A. y Harbin S.A. las proveedoras.

En cuanto al argumento de la excepcionante acerca de que no tiene legitimación pasiva para ser accionada en este juicio, puesto que la responsabilidad es exclusiva de Harbin S.A. , en tanto la misma tiene absoluta autonomía en la dirección de sus negocios - venta de autos - y que actúa por su nombre, cuenta y riesgo y que cualquier promoción y/o publicidad, que pudiera haber emitido, resulta insostenible, por cuanto el régimen protectorio de los consumidores pensado por el legislador se asienta en líneas directrices específicas como, entre otras, la información clara, veraz, completa y autosuficiente acerca de los términos de la operación, el principio protectorio *in dubio pro consumidor* y la responsabilidad solidaria del productor, fabricante, importador, distribuidor, proveedor, vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio , todo ello orientado a impedir el abuso y engaño del sujeto que merece especial tutela en la relación de consumo. (*BANCO CREDICOOP COOPERATIVO LIMITADO c/CASTELLO, Bautista Esteban s/EJECUTIVO s/CASACION?*, EXPTE. N° 29119/17-STJ, de fecha 6 de noviembre de 2017).

Al tratar el tópico que se trata, la Excma. Cámara de Apelaciones en los autos caratulados: "MONTECINO ARANDA ANGELA MARISA C/ FCA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS Y SITAR SRL S/ SUMARISIMO"

(EXPTE. N° A-2RO-863-C5-16), a través del voto del doctor Dino Daniel Maugeri, dijo: "...Corresponde agregar que la Resolución General I.G.J. N° 26/2004 que rige la actividad de las administradoras de planes de ahorro con fines determinados, la cual se encuentra complementada por la Resolución General I.G.J. N° 08/15 que aprobó las Normas sobre Sistemas de Capitalización y Ahorro para Fines Determinados que como Anexo "A", vigentes desde el 01/11/2015, establece en lo siguiente en relación a la intermediación en la comercialización: Artículo 6° - Intermediación - Responsabilidades 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." (la negrita me pertenece).-

Luego agregó: "...Y acá sale a la luz la responsabilidad que la asiste a la administradora de control sobre las concesionarias de las que se vale para poder ofrecer su servicio al mercado, con lo cual de ello se decanta que ante una falta del concesionario en el ofrecimiento de sus servicios y captación de clientes responderá por las consecuencias que esas faltas irroguen (...) Dicha línea es la receptada por la Ley de Defensa del Consumidor en su artículo 40 el cual establece la responsabilidad objetiva y solidaria del fabricante, importador, distribuidor, proveedor, vendedor, y quien haya puesto su marca en la cosa o el servicio. Dicha norma no hace más que consagrar la responsabilidad por el ejercicio de la actividad más favorable al consumidor. Es así que el artículo 40 del mismo cuerpo legal contempla la responsabilidad por daños al consumidor cuando el daño resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, pudiéndose apreciar la amplitud que cobra dicha norma, alcanzando a cualquier daño que para el consumidor se derive de la prestación del servicio, mientras guarde relación de causalidad adecuada con dicha prestación; queda así abarcada por esta disposición el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones -tanto la obligación principal como el deber de seguridad que se encuentra implícito en el contrato por aplicación de los artículos 1198 del Código Civil y 5 de la ley 24.240. (Conf. ?Ley de Defensa del Consumidor- Ley 24240?, Jorge Mosset Iturraspe, Javier H. Wajntraub, Rubinzal Culzoni Editores, pag. 228/229)."

En este sentido, en el precedente "Guiretti C/ Guspamar" la Excma. Cámara de

Apelaciones indicó: "...En orden a lo que vengo exponiendo Junyent Bas y Garzino, en la obra ya citada, exponen: 'En todos los casos de sistema de capitalización y ahorro previo se puede afirmar que existe una relación de consumo entre los adherentes o suscriptores como consumidores o usuarios, y el resto de los sujetos que integran la cadena de comercialización del bien de que se trate, en calidad de proveedores, por engastar cada sujeto y el objeto del negocio en las previsiones de los arts. 1, 2, 3 y concordantes de la ley 24.240. En una palabra, siendo contratos celebrados por adhesión a las condiciones generales y de consumo, la tutela del consumidor es una manda de orden público que torna aplicable el plexo consumeril reglado en la ley citada precedentemente."

En síntesis y por los fundamentos dados, corresponde rechazar la excepción de falta de legitimación pasiva opuesta por Chevrolet S.A..

IV. Corresponde, ahora ingresar al análisis de la procedencia o no del reclamo impetrado y en su caso la atribución de la responsabilidad.

Conforme lo narrado por los actores, a partir de su intención de adquirir un vehículo cero kilómetro, Marca Chevrolet, Modelo Onix, bajo la modalidad de Plan de ahorro, iniciaron tratativas a través de comunicaciones telefónicas con vendedores de Harbin S.A. y/o Chevrolet S.A. y a raíz de ese intercambio - debido a distintas consultas y solicitudes que los actores realizaron - se produjo - contrariando la voluntad de los accionantes - el alta de tres distintos planes, a saber: Plan N° 912914, a nombre de Romina Vanesa Paola Arroyo; el Plan N°. 920229, también a nombre de la Sra. Arroyo y el Plan N° 9978944 a nombre de Mauricio Damian Garro.

En función de ello, adjetivaron como deficiente la prestación del servicio contratado, por parte de las demandadas, que incurrieron en incumplimiento contractual bajo embustes y mentiras, resultando palpable la mala fé negocial, pues, aprovechándose de la falta de experiencia y escasa información otorgada, procedieron a crear nuevos planes de adhesión jamás solicitados por ellos.

Entienden que el accionar de las demandadas configura la practica abusiva, prescripta y sancionada en el Art. 8 bis de Ley 24240 y por lo tanto debe aplicarse una sanción razonable y ejemplar.

Efectuado el análisis del plexo probatorio de Autos y conforme surge de la documental glosada a fs. 393/447 se tiene acreditada la existencia de tres distintos Planes de Ahorro, pues se observan los contratos: N°. 00912914 (fs. 393) correspondiente al vehículo Onix; el N°. 00920229 (fs.411) vehículo Classic y el N°. 00997944, vehículo Prisma (

fs.429).

La Señora Silvia Roxana Guerra, - madre de Romina - al prestar declaración testimonial afirmó haber adquirido un Plan de Ahorro Chevrolet, aproximadamente un mes después que los actores, por cuanto fue a través de ellos que tomó conocimiento del mismo.

Que se comunicó con la concesionaria, fue asesorada y aceptó la adhesión, cuya contratación ocurrió íntegramente vía telefónica; resultado ello conteste con los asertos efectuados por los actores, en cuanto esos mencionaron que fueron ellos quienes le comentaron a la Sra. Guerra sobre la posibilidad de adquirir un vehículo bajo la modalidad de Plan de ahorro Chevrolet, ello, con la finalidad de obtener el beneficio de la bonificación de tres cuotas, ofrecido por el vendedor Aguirre, por cada nuevo plan que se suscribiera.

Y aún cuando este testimonio fue impugnado por Harbin S.A. con argumento en la exclusión prevista por el artículo 427 del CPCC, es decir, el parentesco consanguíneo en línea directa entre la Sra Guerra y la actora Romina Arroyo, merece, a mi entender, ser tenido en cuenta desde su valoración objetiva; ello por cuanto la impugnación no se basó - por caso - en la falsedad de los dichos de la deponente, con la consecuente actividad probatoria tendiente a tal demostración, sino más bien en una mera o genérica oposición de orden subjetivo.

Cabe mencionar aquí que el Art. 456 del cuerpo adjetivo, prescribe en su parte pertinente: "...El juez apreciará, según las reglas de la sana crítica y en oportunidad de dictar sentencia definitiva, las circunstancias y motivos que corroboren o disminuyan la fuerza de las declaraciones.", en función de ello, la asignación de valor objetivo a los dichos de la deponente, obedece a la conformación -en la suscripta- de la convicción acerca de la efectiva ocurrencia del hecho que se analiza, ello es, la contratación telefónica de su propio plan de ahorro con posterioridad a la de los accionantes y por las motivaciones que expuso; no pudiendo el parentesco ser considerado causa de exclusión del testimonio.

Asimismo, las manifestaciones vertidas por la Sra. Guerra tiene relación y colabora en la explicación de la génesis del segundo Plan de Ahorro a nombre de Romina Arroyo, veamos; pues conforme lo relatan, es en oportunidad en que la señora Guerra contrata su plan de ahorro Chevrolet, que se le informa que podía retirar la unidad en la cuota 8, circunstancia que al ser comentada por ésta genera el interés de los actores.

Interesados entonces por esta nueva posibilidad, se comunicaron con el vendedor Jorge Aguirre de Harbin S.A., a fin de consultarle si ellos también podían acceder al retiro en

la cuota seis y no en la prevista por el plan al que habían adherido.

Así es como Aguirre les informó que para obtener dicho beneficio debían suscribir un nuevo plan y que los fondos ahorrados hasta ese momento, en el primero, serían transferidos al nuevo. Ello, una vez rescindido el primer Plan de Ahorro, por efecto del incumplimiento en el pago de las cuotas, lo que, también fue recomendado por el vendedor.

Confiado en la propuesta del empleado de Harbin S.A. -dijeron los actores- pagaron la cuota inicial de \$ 7.980 conforme recibo Nro. 20322, dándose origen al segundo plan de ahorro identificado con el número de adhesión 920229, en fecha 28 de marzo de 2016 y a nombre de la actora Romina Vanesa Paola Arroyo. Respecto del plan los accionantes aclararon que no fue ni firmado, ni enviado por la concesionaria, ni tampoco efectuada la transferencia de fondos comprometida.

Al respecto, del relato de Chevrolet S.A., concretamente a fs. 259, punto 5.3, es dable inteligir su reconocimiento en relación al hecho que se analiza, es decir, tiene por cierta la recomendación efectuada por Aguirre en torno a la suscripción de un nuevo plan de ahorro, en este caso de un vehículo modelo Clasicc en vez del Onix que inicialmente se había solicitado, y respecto del cual se trasladaría lo abonado en el primero al nuevo Plan.

A su turno, Harbin S.A., poco explicó al respecto, puesto que se limitó a mencionar: "... En marzo de 2016 la Sra. Arroyo bajo solicitud 920229 adquiere otro Plan Chevrolet y paga la suma de \$7.980..." (textual) y a continuación explicó que la administradora de planes envió misiva a la Sra. Arroyo en fecha 20/08/2016 informando que General Motors de Argentina SRL había sustituido el modelo Classic por el Prisma Joy y que ésa tenía cabal conocimiento de la existencia del segundo plan abonado.

Es decir, con tal argumentación no logró enervar el reclamo de los actores sobre el tópico, en tanto que, la adhesión de la Sra. Arroyo al segundo plan y por lo tanto su conocimiento acerca del mismo, no fue materia de debate, sino las circunstancias y motivaciones por las cuales accedió al mismo. Circunstancias que a la postre como ya se dijo, reconoció la codemandada Chevrolet S.A.

Ahora bien, con la intención de avanzar en el escrutinio acerca de la formulación de diferentes ofertas o promesas engañosas a los consumidores accionantes, merece mención la gratificación consistente en un cheque de \$ 10.175 que Aguirre prometió a aquellos y que les sería entregado al momento de retirar la unidad, asimismo la propia entrega programada de la unidad, que obran detalladas en email enviado desde la cuenta

chevrolet.harbinargentina@gmail.com a la cuenta del actor mgarro@speedy.com.ar.

La referida copia del mail obra agregada a fs. 06/09 del expte. Nro. 020790 - DCI - 2017 "S/ GARRO MAURICIO DANIAN C/ CHEVROLET S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS Y HARBIN S.A.", como también a fs. 45/47 de los presentes.

Aquí, cabe advertir que, si bien -precedentemente- no hice mención de la promesa acerca de que los "costos de patentamiento se distribuirían en las primeras cuotas, de manera tal que al momento de retirar el auto no tendrían que realizar ninguna erogación extra", su omisión, obedeció a la razón de que tal ofrecimiento no fue formulado vía mail, sino verbalmente, empero, aclaro que su consideración es tenida en cuenta en este análisis resolutivo.

Continuando con el exámen del medio probatorio que se trata - copia del mail- la demandada Harbin S.A. por un lado, desconoció a Jorge Aguirre como empleado de la firma y por otro lado dijo que el e-mail, fechado el 26/02/17, fue emitido desde una dirección de correo que no pertenece al dominio de Harbin S.A. y sumó a su argumentación defensiva, el desconocimiento de los números de teléfonos y/o whatsapp a través de los cuales se comunicaba la Sra. Arroyo con el Sr. Cristian Gonzalez, dependiente del sector Administración de Chevrolet, haciendo lo propio en relación al Sr. Leandro Fierro.

A fin de dilucidar esta cuestión se practicó pericia informática a cargo del experto Aldo Fabián Capitán, sobre la PC de los actores y el teléfono móvil de Mauricio Damián Garro; surgiendo la imposibilidad de individualizar correos electrónicos relacionados a los autos, ya sea tanto, a través del método de búsqueda convencional como avanzada, puesto que los mismos fueron suprimidos en forma automática.

En cuanto a las casillas de correos electrónicos mgarro@speedy.com.ar y chevrolet.harbinargentina@gmail.com, concluyó diciendo el experto que las mismas se encuentran activas conforme análisis de trazabilidad obtenida mediante conexión de red e internet, es decir, las cuentas son auténticas y con conectividad activas.

Tampoco se logro individualizar mensajes relacionados con los intercambios de whataspp abonado N°. 02984584206, ello por cuanto el actor realizó cambio de telefonía móvil y no optó por la recuperación de copia de seguridad, conforme lo manifestado.

Ponderada esta pericia, debo admitir que no es categórica en cuanto a la existencia y/o legitimidad del mail agregado, pero tampoco lo es - por caso - sobre su ilegitimidad.

Entonces, en la decisión de éste tópico, es relevante la consideración de lo actuado en Sede Administrativa en el Expte. N°. 020790 - DCI - 2017 "S/ GARRO MAURICIO DANIAN C/ CHEVROLET S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS Y HARBIN S.A.", puesto que, es en dicha instancia dónde la demandada Harbin S.A., no desconoció como aquí lo hizo, que el Sr. Aguirre fuera agente vendedor de los planes de ahorro ni que fuera apócrifo el mail en evaluación.

Por el contrario y al respecto - a fs. 41 del referido trámite administrativo - alegó una cuestión de temporalidad, como fundamento de la frustración de la oferta plasmada en el mail -o impedimento de su exigibilidad- véase que sostuvo que el correo electrónico es de fecha posterior a la adhesión de los planes de ahorro que aquí se analizan, en vez de alegar su ilegitimidad.

Es en sede administrativa que Harbin S.A. formuló el ofrecimiento conciliatorio que los actores aceptaron y que se homologó a fs. 52/53 del expediente de marras y no obstante la aclaración de la demandada acerca de no reconocer hecho ni derecho al presentar la propuesta, tal voluntad conciliatoria frente al reclamo, opera con valor indiciario, es decir, cabe inferir que implícitamente hubo un reconocimiento acerca de lo que bien puede calificarse como desmanejo en la contratación que aquí se evalúa.

El extenso derrotero que los actores narraron, lejos está de agotarse con lo hasta aquí expuesto, recuérdese que explicaron que la generación del tercer plan de ahorro a nombre de Mauricio Garro, obedeció al reclamo de la entrega de la unidad - tal como había sido pactado al suscribir el segundo plan de ahorro - .

En esa ocasión y en tanto conforme lo mencionaron los actores "...estábamos por la cuota ocho (8) aproximadamente..."(textual), solicitaron el auto a la concesionaria, recibiendo como respuesta que después del 20 de enero (2017) se comunicarían con ellos, lo que se reitero al mes siguiente puesto que no recibieron el primer llamado prometido y tampoco el segundo luego de el reiterar el procedimiento que les fue requerido.

A raíz de dicho incumplimiento, los actores reiteraron el llamado, comunicándose en la ocasión con Cristian Gonzalez que se presentó como dependiente del sector de Administración de Chevrolet S.A., quien les informó, a modo de solución, que había en disponibilidad para el retiro un vehículo modelo Prisma puesto que el Classic no salía más y para lo cuál debían pagar \$ 23.000 en concepto de gastos. A lo que se negaron con fundamento en lo informado oportunamente por Aguirre, quién, como podrá recordarse les había asegurado que no iban a abonar ningún saldo extra al momento de

retirar el vehículo.

El Sr. Gonzalez, luego de dejarlos en "línea" un rato y a su regreso les informó que efectivamente era como ellos decían, pero que, para darle celeridad al trámite debían abonar otro monto de dinero, en tanto se trataba de: "algunos gastos que igualmente están bonificados" (textual).

No obstante parecerles raro, empero, ante la falta de otra solución y el temor de perder el dinero que hasta la fecha ya habían abonado, decidieron una vez más confiar en la concesionaria y abonaron la suma de \$ 9.547, el 11 de enero de 2017, mediante tarjeta de crédito Mastercard del Banco Nación Argentina S.A.

Para sorpresa de los accionantes y a pesar de que Gonzalez, les había asegurado que no se trataba de un nuevo plan, lamentablemente, si lo era, puesto que con posterioridad comenzaron a llegarles las boletas de pago del nuevo Plan identificado como N°. 9978944 a nombre de Mauricio Garro.

Finalmente el día 02/03/27 Leandro Fierro los llama para comunicarles que todo estaba bien, que las entregas se habían demorado, pero nada cambió.

Así es como, luego de todas estas dificultades y desinteligencias, cansados de recibir respuestas incoherentes, enviaron sendas cartas documentos a Harbin S.A. y Chevrolet S.A., reclamándoles la entrega de la unidad y resarcimiento económico por el perjuicio ocasionado; las que fueron rechazadas por ambas empresas, lo que motivó la radicación de denuncia ante Defensa del Consumidor dando origen al Expte N°. 020789 - DCI-2017 caratulado " S/ARROYO ROMINA VANESA C/ CHEVROLET S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS Y HARBIN S.A.", marco en el cual se logró acuerdo conciliatorio que a la postre fue homologado en fecha 25/09/17 por el cual, Harbin S.A., se comprometía a imputar la suma de \$ 17.452 al Plan N°. 920229 a nombre de Romina Arroyo, a los fines de cancelar las cuotas N°. 16, 17, 18, 19, 20 y 21; el que tampoco fue cumplido, en tanto, en el mes de octubre los actores fueron informados de su condición de morosos, al registrar impagas las cuotas 16 y 17, ello por cuanto el monto depositado por Harbin S.A. había sido imputado a la últimas cuotas del mismo y no conforme lo pactado.

Al respecto Harbin S.A. señaló que el negocio y marco contractual surge de la solicitud de adhesión, términos y condiciones que se encuentran aprobados por la resolución Nro. 906/04 de IGJ y que en función de ello, cumplió abonando las seis (6) cuotas pero con el impedimento de la cláusula 16.1 (sic) del contrato, es decir, que pudo adelantar las 6 cuotas finales.

Expuesta escrupulosamente la controversia y evaluada como ha sido, cabe decir que a esta altura no quedan dudas acerca de que la relación de consumo en exámen ha transitado su existencia con desinformación, ardid, engaño, conductas claramente reprochables, siendo evidente la mala fé contractual de las codemandadas, toda vez que, aprovechando la falta de experiencia y falsa información se procedió a crear nuevos planes de adhesión sin que fueran solicitados.

Es claro que se ha violado el deber de información a la luz de las características que la Ley específica Nro. 24240 prescribe, esto es: "ARTICULO 4° ? Información. El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización..." (la negrita me pertenece).

Así es que en modo alguno puedo admitir la eximición de responsabilidad de las codemandadas, desde que a la luz de lo analizado corresponde asumir la verosimilitud de la versión de los consumidores accionantes, a saber:

Que la generación de tres planes de ahorro a nombre de los consumidores haya obedecido a la expresa y precisa voluntad de los mismos - conforme se excusaron las accionadas - adolece totalmente de coherencia.

En su lugar, por sentido común, por la verosimilitud del relato de los accionantes y por no haberse acreditado en la instancia probatoria lo contrario, entiendo que la causa de dicha multiplicidad estriba en el defectuoso o inexacto asesoramiento de las personas afectadas -vendedores- por la Concesionaria y la administradora del ahorro, a la comercialización de dichos planes de ahorro.

En cuanto a los pretensos argumentos eximentes de responsabilidad de las accionadas, en virtud de los cuales y a saber: en el caso de Harbin S.A. que afirmó que las personas identificadas como vendedores y que estuvieron a cargo de las tratativas y contratación no eran empleados de la firma o, en el caso de Chevrolet S.A., que endilgó a Harbin S.A. responsabilidad exclusiva por las ofertas y promesas formuladas por los vendedores, debo pronunciarme por su inadmisibilidad.

En este sentido, la Excma Cámara de Apelaciones en el precedente "Guiretti C/ Guspamar", dijo: "... es necesario recordar que en caso de daño a los consumidores, se dispara el régimen de responsabilidad objetiva y solidaria de toda la cadena de producción, comercialización y distribución de los bienes frente al consumidor, tal como prevé el art. 40 de la LDC. (...) los sistemas de ahorro como base para la adquisición de bienes y servicios engarzan en el concepto de ´relación de consumo que

prevé el art. 3 de la LDC, y en consecuencia, torna aplicable todo su régimen legal protectorio de los derechos del consumidor y usuario. (obra y autores citados, La Ley 2013-C, Cita Online AR/DOC/1974/2013).

Por lo tanto, ambas demandadas resultan responsables de manera solidaria respecto de las consecuencias dañosas, de conformidad con los Arts. 2 y 40 de la Le 24.240 pues si no participara la concesionaria como intermediaria en el mercado de la empresa administradora de los planes de ahorro, pues la red contractual de relaciones internas empresarias, con el objetivo de distribuir un servicio que se configura a partir del contrato de plan de ahorro, está basada en un sentido funcional de servirse la empresa administradora de los servicios brindados por la concesionarias que colocan su servicio en el mercado, por lo cual debe responder por ellas.

Esta metodología de comercialización da fundamento a la responsabilidad solidaria ante el consumidor frente al cual no puede hacerse valer las relaciones internas en pos de deslindar responsabilidades, mucho menos cuando el consumidor es totalmente ajeno tanto a las relaciones comerciales que unen a las partes de la cadena de comercialización del servicio, como a las condiciones de contratación impuestas de manera forzada y fraudulenta.

Luego y habiendo transgredido la demandada el deber de información, resulta inadmisibles pretender -como Harbin S.A. lo hizo- ampararse en la cláusula 16.1 (sic) del contrato de adhesión que se encuentra aprobado por Res. N°. 906/04 de IGJ, para justificar el apartamiento de lo acordado en Sede Administrativa.

Aclarando, que el accionado se estaría refiriendo a la cláusula 19.1 puesto que ella es la que prescribe acerca del "haber" del suscriptor y la modalidad de liquidación de los fondos ahorrados por los suscriptores -conforme puede corroborarse a fs. 414 de los presentes- es dable indicar que esta cuestión también mereció tratamiento en el precedente que se comenta, donde claramente se fundamentó la pertinencia de la inadmisibilidad de lo pretendido.

Allí y al respecto se indicó que: "...Se pretende enervar la facultad jurisdiccional de controlar la legalidad de las cláusulas contractuales a partir de su aprobación por la Inspección General de Justicia, considerando tal hecho una suerte de presunción de legalidad, lo que en mi opinión resulta absurdo. Las resoluciones de tal organismo no pueden estar por encima de la ley y mucho menos aún, de un sistema protectorio que encuentra su principal sustento en la Constitución Nacional (art. 42) y se estructura esencialmente en una ley de orden público (ley 24.240 y modificatorias), además de los

principios y normas generales establecidas por el Código Civil y Comercial dirigidos siempre a la protección de la parte débil de la relación contractual y la observancia de la buena fe como directriz general. Por otra parte, ello importaría también en cierto modo una afectación del sistema republicano, al pretender que funcionarios de un órgano de la Administración, pudieren limitar las facultades de interpretación y aplicación del derecho que la Constitución pone en cabeza de los jueces (...) Asimismo, resulta de suma utilidad la regulación prevista en la LDC relativa a las cláusulas abusivas del art. 37, como así también lo dispuesto en el art. 38 para todo tipo de contrato de adhesión, que habilita el análisis de la contratación para descubrir si se han incluido estipulaciones que desnaturalicen la relación entre las partes, limiten la responsabilidad del predisponente, o restrinjan los derechos del consumidor ampliando los del proveedor. El encuadramiento aludido resulta relevante en atención a las facultades jurisdiccionales de invalidar la cláusula abusiva e integrar el contrato de conformidad a la causa-fin que otorga unidad a la conexidad contractual, evitando el abuso de la parte predisponente....".

Entonces, he de traer a colación lo dispuesto por el Art. 37 de la Ley de Defensa del Consumidor el que textualmente reza: ".. Interpretación. Sin perjuicio de la validez del contrato, se tendrán por no convenidas: a) Las cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños; b) Las cláusulas que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte; c) Las cláusulas que contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor. La interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el consumidor. Cuando existan dudas sobre los alcances de su obligación, se estará a la que sea menos gravosa. En caso en que el oferente viole el deber de buena fe en la etapa previa a la conclusión del contrato o en su celebración o transgreda el deber de información o la legislación de defensa de la competencia o de lealtad comercial, el consumidor tendrá derecho a demandar la nulidad del contrato o la de una o más cláusulas. Cuando el juez declare la nulidad parcial, simultáneamente integrará el contrato, si ello fuera necesario." (Fragmento citado en "Rivadeneira").

Dicho lo anterior y ya en orden a las características del tipo de contrato en exámen, se complementa el panorama que ha merecido la regulación plus protectoria del derecho consumeril en comentario.

Véase que siendo el contrato de marras del tipo denominado de adhesión o contrato por adhesión, se caracteriza por ser redactado por una sola de las partes, en el cuál el

aceptante simplemente adhiere o no al mismo, aceptando o rechazándolo en su integridad, lo que obedece, en general, a la disparidad negocial que caracteriza las relaciones de consumo, a la desigualdad estructural de los consumidores y usuarios, constituyéndose en la parte más débil de la relación y como contrapartida posicionando a la proveedora como parte fuerte de la misma.

Por ser la proveedora quien impone la modalidad y condiciones de la contratación, es que se constituye indefectiblemente en la deudora de prácticas contractuales justas, moderadas, ajustadas a criterios de buena fé negocial.

Claramente estamos frente a un sistema abusivo, que no podría encontrar amparo en el ordenamiento jurídico, mas precisamente en el microsistema protectorio del derecho consumeril, estipulaciones como la que se comenta no puede mas que causar incertidumbre, imprevisibilidad e inseguridad en el consumidor.

En síntesis corresponde declarar la procedencia de la acción, endilgando responsabilidad a las codemandadas Harbin S.A. y Chevrolet S.A., en los términos de los Arts. 13 de Ley 24240; así como las normas de los Arts. 961, 962, 1061, 1094, 1095 C.C.C. puesto que han violado el deber de adecuada información, de buena fé negocial, así como también el debido trato digno de los consumidores Garro y Arroyo, quienes sin duda han visto frustradas sus expectativas de adquirir el vehículo que anhelaban.

Corresponde tildar de prácticas abusivas y desleales, a las conductas desplegadas por las codemandadas, no pudiéndose catalogar de otro modo al reiterado incumplimiento de las promesas que efectuaron, a la imprecisa información administrativa/contractual brindada, cuyo corolario fue el alta de tres planes de ahorro distintos, contrariando la expresa voluntad de los actores quienes no querían suscribir mas que un único Plan, el que les permitiera acceder al vehiculo de su interés.

No puedo dejar de mencionar que el desmanejo administrativo y contractual en el que incurrieron las demandadas, no ocurrió una vez sino dos, eso es lo que explica el número de planes de ahorro que fueron activados, con la consecuente dispersión de las cuotas abonadas, y causando logicamente, la incertidumbre, malestar y preocupación en los actores, así como también el temor que refieron a perder el dinero aportado.

Tales sentimientos tienen a mi entender total asidero considerando la falta de seriedad en el manejo de la contratación, de asesoramiento concreto, cierto y preciso previo a la consolidación de situaciones contractuales dispuestas en consecuencia.

La reiterada conducta reprochable de los proveedores se manifesto también en sede
V. Atribuida la responsabilidad civil a las accionadas, corresponde ingresar ahora, al

tratamiento de los rubros reclamados.

Daño Moral: Bajo este rubro reclaman la suma de \$100.000, con fundamento en el daño que la incomprensible conducta asumida por las demandadas causó en los mismos; la intranquilidad de no saber cuando se haría la entrega de la unidad; la llegada de nuevas boletas para el pago de Planes de ahorro jamás solicitados o el incumplimiento del acuerdo homologado y en general por el desinterés de las demandadas; el destrato a lo largo de la relación contractual, la falta de respuestas e información, la pérdida de tiempo, el estado de incertidumbre, indignación e impotencia.

Se ha dicho que Daño moral es la lesión en los sentimientos que determinan dolor o sufrimiento físico, inquietud espiritual o agravio a las afecciones legítimas y, en general, toda clase de padecimientos insusceptibles de apreciación pecuniaria.

Nuestra Excma. Cámara de Apelaciones en el precedente "MONASTERIO NICOLAS C/SAPAC S.A. y VOLKSWAGEN DE ARGENTINA S.A. S/ ORDINARIO" (Expte. N° 35004-J5-11), señaló que : "...en sentencia de fecha 7/02/2012 correspondiente al Expte. CA-20822) expuse ... antes de ingresar al análisis particular del caso, estimo conveniente realizar ciertas consideraciones de orden general. No me sumo a la tesis tradicional que realiza una diferenciación tan tajante en lo que concierne a la responsabilidad por el denominado daño moral, según sea una responsabilidad de naturaleza contractual o extracontractual. Menos aun cuando la injuria obedece a la violación de la buena fe debida entre las partes contratantes y no a razones que escapan a la voluntad de éstas donde tal vez si podría justificarse el distingo. Esa diferenciación en dos ámbitos de responsabilidad que se consideran absolutamente distintos, se corresponde con una concepción filosófica-jurídica que en la actualidad no puede mantenerse, al menos como regla general. Y es que sin duda alguna, se puede ser tan perjudicado por un incumplimiento como por un ilícito, sin que se advierta el porqué se haya de exonerar de responsabilidad a quien no cumple la palabra empeñada (...) hay que recordar que el denominado daño moral es uno de aquellos daños considerados 'in re ipsa', que resultan de la naturaleza misma de los hechos. A diferencia de los daños patrimoniales que de ordinario requieren prueba, el denominado daño moral no. Se presume, debiendo el juez cuantificarlo en el marco de las facultades que le acuerda el art. 165 del CPCyC (...) Aquí se ha probado incluso la existencia de un importante agravio a la integridad psíquica como consecuencia de la falta de respuesta adecuada por parte de las demandadas a lo que ocurriera con el vehículo vendido al actor, lo que evidentemente corresponde se indemnice bajo tal rubro ... Por otra parte no podemos

dejar de ponderar en el caso, el lógico padecimiento del actor, como de cualquier persona ante un incumplimiento contractual como el que se ha verificado, habiendo tenido que recorrer un largo camino en busca del reconocimiento de su derecho. Reclamos extrajudiciales, denuncia administrativa, prueba anticipada y mediación hasta culminar con la interposición de la demanda y su posterior tramitación cumpliendo todas las etapas, por la persistencia de las accionadas en darle lo que le corresponde. Ello implica una agonía en el tiempo que produce inevitablemente una sensación de desprotección, inseguridad y vulneración de los derechos del reclamante, que bien debe indemnizarse bajo este rubro... ".

A fin de cuantificar el presente rubro, he procedido a compulsar precedentes de la Excma. Cámara de General Roca, y si bien no he encontrado alguno de similares características al presente he de tomar como referencia lo dispuesto en sentencia de fecha 31/10/17 en Expte. N° 33713-10, en donde se confirmó una indemnización de \$ 100.000.- acordada por la sentencia de primera instancia de fecha 07/12/2016, frente a otro caso de violación de los derechos del consumidor vinculados al uso de un automóvil.

También a modo de ejemplo puedo citar lo resuelto recientemente por la Excma. Cámara de Apelaciones en Expte B-2RO-190-C2017 - TABOADA MODESTO ALBERTO C/ SAHORA S.A Y GENERAL MOTORS ARGENTINA S.R.L S/

Considero que la preocupación y la aflicción que ha producido la conducta asumida por las demandadas, con su constante desinformación, incumplimiento a los acuerdos y destrato dispénsado para con los actores a lo largo de todo el derrotero de reclamos a los que in extenso me he referido genera la convicción de receptor el presente rubro,

En consecuencia, he de receptor la procedencia del rubro bajo análisis y en función de las facultades establecidas en el Art. 165 del CPCC última parte, estimo razonable determinarlo en la suma reclamada por los actores que asciende a la suma de \$ 100.000 con más los intereses que deben computarse desde el 28/03/16 - fecha en la cual se da origen al Plan N° 920229, y comienza el derrotero de destrato, desinformación para con los actores - a la tasa del 8% anual - hasta la fecha de la presente sentencia, y a partir de entonces y hasta el momento del pago efectivo deberán calcularse intereses de conformidad con la tasa establecida por el Banco de la Nación Argentina para préstamos personales libre destino en operaciones de hasta 72 cuotas mensuales conforme doctrina legal sentada por el STJRN en los autos "FLEITAS LIDIA BEATRÍZ C/ PREVENCIÓN ART S.A. S/ ACCIDENTE DE TRABAJO".

Daño Punitivo: Bajo este rubro y por tal concepto, reclaman la suma de \$200.000, con fundamento en el Art. 52 de la LDC; ante la grave y recurrente incumplimiento, obrar engañoso y desinteresado por los derechos de los suscriptores; la adhesión de Planes de ahorro sin el consentimiento de los mismos -con falta total de adecuada información- el incumplimiento del acuerdo homologado en sede administrativa; conductas que constituyen un accionar doloso, en franca violación de sus derechos.

Ahora bien, el Art. 52 bis de la LDC, reza: "Daño Punitivo. 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. 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.", y por su parte el Art. 47 inc. b del mismo cuerpo legal, dice: "...Sanciones. 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 PESOS CIEN (\$ 100) a PESOS CINCO MILLONES (\$ 5.000.000) ...".

Nuestra Excma. Cámara de Apelaciones en el precedente "CASTRO ADRIANA DANIELA C/ COMPAÑÍA FINANCIERA ARGENTINA S.A. Y OTRA S/ COBRO DE PESOS (Ordinario)", ha emitido esclarecedora fundamentación en cuanto a la naturaleza, legitimidad y procedencia del daño que se trata, por lo que, en forma fragmentada transcribiré los pasajes de mayor propiedad al caso de Autos: ??Más allá del nombre que se le haya dado -recordemos, muy criticado-, el denominado daño punitivo, ha sido regulado en el ámbito del derecho privado y en mi opinión, atendiendo la necesidad de acordar a las indemnizaciones una función de prevención, procurando disuadir conductas no deseadas, mejorando las prácticas de mercado en lo que respecta al ámbito de la defensa del consumidor (conf. lo que expusiera en mi voto en el Expte. N° B-2RO-97-C1-15, sentencia del 28/04/2016). No se trata estrictamente de una multa, sino de una reparación aunque necesariamente va más allá del límite de daño concreto, con la finalidad de que la ejemplaridad sirva de escarmiento para todos los operadores. De allí que en Common Law donde se acuñó el instituto que nos ocupa, se suele referir a 'exemplary damages'. Agregué luego en el caso 'Janavel c/ AMX'(sentencia de fecha 10/04/2017 correspondiente al Expte. N° 36333-J5-13) ...No opera esencialmente como una retribución o castigo por la mala conducta, sino que acuerda un plus a la

reparación integral a modo de ejemplaridad con una finalidad de prevención tanto para el empresario pasible de la misma de modo que no reincida, como para todos los operadores del Mercado que verían que no resulta finalmente conveniente seguir tal senda aunque en principio les tentare por sus iniciales réditos económicos. Hay que enfatizar en la necesidad de bregar porque la prevención constituya un punto central en la responsabilidad por daños (conf. Zavala de González, 'Función preventiva de daños?', La Ley, 3 de Octubre de 2011, 1, p.1; Selvarolo Arcuri, Guido M., 'La función preventiva en la Responsabilidad Civil y en el rol de los Daños Punitivos?', publicado en RCyS 2015-VIII, p. 18, publicado en Thomson Reuters, Cita Online: AR/DOC/2072/2015). Cabe recordar que como expone Shina, la mejor forma de resarcir un daño es evitar que se produzca y de allí que 'el instituto que estamos examinando trata de proteger a víctimas hipotéticas antes que castigar daños concretos' (Shina, Fernando, 'Una nueva obligación de fuente legal: los daños punitivos. Su aplicación en el Derecho Comparado. La situación en la Argentina', La Ley, publicado en Thomson Reuters, Cita Online: 0003/014693). Tales conceptos resultan de plena aplicación al caso. Y desde tal perspectiva más que ver al consumidor, importa ponderar la magnitud de los negocios y la capacidad económica de las empresas involucrados (...) Se reclama prudencia en la determinación del rubro, pero como dije en el citado Expte. B-2RO-97-C1-15, si bien concuerdo en tal reclamo, más prudentes aún hay que serlo, a la hora de rechazar el planteo cuando se comprueba la infracción, de modo de no desalentar los reclamos que en definitiva harán que con su acogimiento se llegue a prácticas de mercado más sanas (...) si bien no participo del acogimiento del daño punitivo cuando no media un nexo subjetivo de causalidad en el obrar (descarto en consecuencia la responsabilidad objetiva, más allá que la interpretación literal del art. 52 bis lo admitiría), entendiendo que no es necesaria intencionalidad o actitud dolosa, sino que basta simplemente la culpa, agregando también una cierta gravedad en la infracción legal (...) creo necesario profundizar en lo que señalara como gravedad y que en realidad no ha pretendido más que descartar supuestos irrelevantes o que mostraren sin dudas lo innecesario de la adopción de medidas disuasorias. En mi opinión la gravedad debe meritarse desde diversos ángulos siendo suficiente que lo fuere desde alguno de ellos, así como también compete fundamentalmente a la empresa, acreditar que no concurrió ninguno de los factores que podrían resultar suficientes para considerar grave la infracción y de modo especial, la inexistencia de culpa. (...). Si la empresa no brinda adecuada respuesta al consumidor, haciendo oídos sordos a sus

reclamos o derivándolo a engorrosos o cansadores trámites, demorando injustificadamente la reposición, etc.; situaciones que en nuestro país, lamentablemente suele ser algo común (que) Afectan seriamente la calidad de vida de la gente y se constituyen en una fuente de utilidades para las empresas, que continúan en las mismas, porque muy difícilmente se les reclame, y más difícil aún, se les condene por ello, resultando siempre en cualquier caso, favorable a sus arcas el computo de las utilidades que les reportan con el descuento de lo que eventualmente tienen que pagar por una actuación en el marco del régimen de defensa del consumidor. Si aspiramos entonces a un cambio, vamos a tener que ser más receptivos en la admisión de las multas en el marco del art. 52 bis de la LDC, de modo de doblegar la persistencia de las empresas al cambio de sus cuestionables prácticas. Al menos mientras persistan estas ignominiosas prácticas de mercado, alentadas por la falta de controles más efectivos de las otras áreas del Estado y le siga resultando a las empresas muy accesible litigar y hasta beneficioso hacerlo, por la falta de adecuada respuesta de la jurisdicción al problema inflacionario, que concluye haciendo que demorar el pago aun debiendo cargar con las costas del proceso, les reporte ganancia a las empresas. En esa línea entonces, aun cuando por allí nos parezca desproporcionado la condena o su importe con el daño efectivo, habrá que pensar en sanciones que realmente tengan entidad para doblegar la práctica no deseada, haciendo que a la empresa le resulte más conveniente comportarse como es debido. Por qué nuestro país un día, no ha de ser como la inmensa mayoría, donde realmente se le acuerda la razón al consumidor y las empresas compiten para ganar clientes y mantenerlos, mejorando sus prestaciones, en lugar de obtener utilidades a partir de abusos de los más variados? Necesariamente debemos aspirar a ello y asumir desde la jurisdicción la responsabilidad que nos corresponde al respecto...".

Asimismo en el punto 3.4 de la causa 'MARTÍN C/ CONSOLIDAR' (sentencia de fecha 9/03/2020 correspondiente al Expte. N° B-2RO-250-C5-17), el Doctor Gustavo Adrian Martinez realizó un resumen de nuestra posición general en relación con el daño punitivo y su ponderación con referencia a los precedentes más importantes, por lo que por razones de brevedad me remito a lo allí dicho.

Tal remisión incluye la referencia a lo decidido por el cimero tribunal de la provincia en jurisprudencia que corresponde tener como obligatoria para las cámaras y tribunales inferiores (art. 42 ley 5.190), en el precedente 'COLIÑIR C/ LA CAMPAGNOLA' (sentencia de fecha 9/12/2019), donde por mayoría a partir del voto de la Dra. Piccinini concluyó el alto cuerpo considerando que la aplicación del daño punitivo no requiere de

la comprobación de dolo ni ningún nexo subjetivo, resultando suficiente para su procedencia la sola comprobación de la violación del deber legal u obligación contractual por parte de la empresa.

Así es que partiendo de la base de que el caso en análisis, ha desnudado efectivamente la relación jurídica dispar tal como lo ha denunciado la actora, disparidad propia y característica de las relaciones de consumo corresponde imponer una sanción pecuniaria en calidad de daño punitivo

Entónces, procedente el reclamo, queda a cargo de la suscrita fijar la cuantificación de la multa en base al Art. 47 LDC antes transcripto, la que podrá graduarse entre PESOS CIEN (\$ 100) a PESOS CINCO MILLONES (\$ 5.000.000), por lo que considerando los antecedentes de Autos y la globalidad de las concesiones otorgadas a través de la presente, estipulo por considerarlo razonable, que el rubro debe fijarse en la suma de \$ 1.000.000, ello con más los intereses de conformidad con la tasa establecida por el Banco de la Nación Argentina para préstamos personales libre destino en operaciones de hasta 72 cuotas mensuales conforme doctrina legal sentada por el STJRN en los autos "FLEITAS LIDIA BEATRÍZ C/ PREVENCIÓN ART S.A. S/ ACCIDENTE DE TRABAJO".

Daño Económico: Bajo este rubro, los accionantes solicitaron la devolución de la totalidad de las sumas de dinero abonadas, quedando comprendidos los intereses compensatorios y punitivos que corresponden al incumplimiento ocasionado.

En este caso el incumplimiento debe computarse desde la fecha en que venció el plazo estipulado para la puesta en posesión del bien hasta el día de la efectiva devolución del dinero, pues el automotor no se entregó jamás.

Efectivamente se abonó en total la suma de pesos cuarenta y siete mil quinientos treinta y tres con 96/100 (\$47.533,96) en concepto de Plan de Ahorro N°. 920229, la suma de \$ 7.905,00 en concepto de cuotas de Plan de ahorro N° 912914 y la suma de \$ 9.547,00 en concepto de Plan de Ahorro N°. 997044, todo lo cual arroja la suma total de \$ 64.985,96.

La codemandada Chevrolet S.A. no opuso resistencia al rubro y por su parte Harbin S.A luego de señalar que no quiso incumplir en sede administrativa adelantando el pago de las cuotas de atras hacia adelante como lo exigió la Administradora, sino que -por el contrario- abonó el importe comprometido, actuando con buena fe comercial, finalizó su descargo indicando que en las cláusulas 18 y 19 del Plan se encuentra estipulado la forma de devolución del dinero, por lo que el dinero no se pierde, se devuelve.

No cabe duda que los actores han desconocido que son los "haber netos" que la demandada les pretende abonar; con las claras desventajas económicas que para ellos implica el pago de la "cuota pura" con las reducciones, a su vez, previstas por la norma nulificada antes referida.

El adherente pretendía la entrega del vehículo y en su defecto la devolución del dinero abonado, suma que debe ser idéntica al valor aportado, sin depreciación alguna y en su caso con los debidos intereses hasta la efectiva devolución, pues de lo contrario sería consolidar y convalidar la situación desventajosa a la que de ordinario, se ven sometidos los consumidores.

En síntesis, deberá procederse a la devolución del dinero aportado, esto es la suma de \$ 64.985,96 con mas los correspondientes intereses, los cuales deberán calcularse desde la fecha del pago de cada cuota hasta su efectivo pago de conformidad con la tasa establecida por el Banco de la Nación Argentina para préstamos personales libre destino en operaciones de hasta 72 cuotas mensuales conforme doctrina legal sentada por el STJRN en los autos "FLEITAS LIDIA BEATRÍZ C/ PREVENCIÓN ART S.A. S/ ACCIDENTE DE TRABAJO".

Por último, en cuanto a la publicación solicitada, de conformidad con lo dispuesto por el Art. 47 de la LDC corresponde hacer lugar a lo peticionado, debiendo la demandada, a su costa, firme que se encuentre la presente sentencia proceder a publicar una gacetilla (virtual o impresa), consignando la parte resolutive o una síntesis de los hechos que la originaron, el tipo de infracción cometida y la sanción aplicada, en el Diario Río Negro y en uno de gran circulación en la Ciudad de Río Colorado.

VI.- En conclusión, de las constancias de autos, la demanda prosperará contra Chevrolet S.A. de Ahorro para Fines Determinados y Harbin S.A., condenándolos a pagar a la actora la suma de \$ 1.164.985,96 con más los intereses ut supra determinados.

Las costas del proceso, atento el resultado del mismo, el principio objetivo de la derrota sentado en el art. 68 ap. 1° del CPCC, corresponde imponerlas en su totalidad a la parte demandada.

Para la regulación de los honorarios profesionales se deberá tener en cuenta la labor cumplida, medida por su eficacia, calidad y extensión, y conjugarlo con el monto de condena (conf. arts. 1, 6, 7, 9, 11, 19,37 y conc. L.A.).

Por todo lo expuesto,

RESUELVO: I.- Rechazar la excepción de falta de legitimación pasiva incoada por Chevrolet S.A. de Ahorro para fines determinados conforme los fundamentos vertidos

en los considerandos. Atribuir las costas por la excepción a Chevrolet S.A. de Ahorro para fines determinados.

II.- Hacer lugar a la demanda instaurada por Romina Vanesa Arroyo y Mauricio Damián Garro contra Chevrolet S.A. de Ahorro para Fines Determinados y Harbin S.A., condenando a las últimas a abonar a los actores la suma de \$ 1.164.985,96 con más intereses en el término de diez (10) días, bajo apercibimiento de ejecución conforme surge de los considerandos.

II.- Imponer las costas a la demandada, en virtud del principio objetivo de la derrota en los términos del art. 68 del C.P.C.C.

III.- Ordenar la publicación de una gacetilla (virtual o impresa), firme que sea la presente, consignando la parte resolutive o una síntesis de los hechos que la originaron, el tipo de infracción cometida y la sanción aplicada, en el Diario Río Negro y en uno de gran circulación en la Ciudad de Río Colorado

IV.- Regular los honorarios -por la excepción de prescripción- de los doctores Santiago Parrou, Hernán Ariel Zuain y Ezequiel Hernán Zuain -en conjunto-, en la suma de \$ 17475; y los de los Doctores Fernando Detlefs y Horacio Hugo Costanzo Biasizzo, -en conjunto-, en la suma de \$ 11.650. He arribado a tal regulación, además del resultado, la extensión, calidad y demás pautas de mérito previstas por el art. 6 de la ley G N° 2.212.

Regular los honorarios profesionales de los doctores Santiago Parrou, Hernán Ariel Zuain y Ezequiel Hernán Zuain, en su carácter de letrados patrocinantes de la actora, en la suma de \$ 155.331 en conjunto (20% - 2 etapas), y los de los Doctores Fernando Detlefs y Horacio Hugo Costanzo Biasizzo, en carácter de letrados apoderados por Chevrolet S.A. de Ahorro Para Fines Determinados en la suma de \$ 184.844 -en conjunto- (17%+40% - 2 etapas) y los de la doctora María Cristina Arnal Cañes, letrada patrocinante de Harbin S.A., en la suma de \$ 184.844 (17%+40% - 2 etapas) (Arts.6, 7, 8, 9, 10, 11, 20 y 39 Ley N° 2.212). MB: \$ 1.164.985,96. Notifíquese a la Caja Forense y cúmplase con la ley 869.

V.- Regular los honorarios profesionales del perito informático Aldo Fabián Capitán en la suma de \$ 58.249 -5%- (Arts. 5, 18 Ley N° 5.069)

PROTOCOLÍCESE, REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.

