



Poder Judicial



FRAILE, JUAN PABLO C/ CHEVROMAX SA Y OTROS S/ DEMANDA DE DERECHO DE CONSUMO

21-02902738-9

Juzg. 1ra. Inst. Civil y Comercial 17ma. Nom.

Nº: 478

Rosario,

22/5/23

Y VISTOS: Los presentes autos caratulados: “**FRAILE, JUAN PABLO C/ CHEVROMAX SA Y OTROS S/ DEMANDA DE DERECHO DE CONSUMO**”; **Cuij nro 21-02902738-9**, venidos a despacho a fin de dictar sentencia definitiva, constancias obrantes y normas pertinentes;

Y de los que RESULTA: en su escrito de demanda, el actor Juan Pablo Fraile mediante apoderadas con poder especial promueve demanda de daños y perjuicios por incumplimiento contractual contra Chevromax SA y Chevrolet SA de ahorro para fines determinados tendiente a que: 1) se declare a las demandadas responsables del daño causado por los incumplimientos de las obligaciones a su cargo y por la sistemática denegatoria de información, trato digno, incorporación de cláusulas abusivas en el contrato de adhesión y se las condene por tales causas a resarcir económicamente al actor, imponiéndoles además una multa civil a su favor con más intereses. 2) Solicitan también el reintegro de la suma de \$86.970,06 desde la mora (enero de 2015) y hasta el efectivo pago (correspondiente al recupero de lo aportado al plan de ahorro contrato no reintegrado a su debido tiempo más gastos). 3) Se declara la nulidad de las cláusulas abusivas del contrato en virtud de que importan un desequilibrio significativo entre los derechos y las obligaciones de una en perjuicio del usuario, como así también de los artículos de la Resolución 8/2015 de la IGJ. 4) La indemnización del daño moral causado por el trato indigno y el menosprecio al que fue sometido nuestro representado que se estima en \$30.000; la aplicación de una indemnización punitiva equivalente a \$100.000.

Manifiestan que el Sr. Juan Pablo Fraile en fecha 12/12/2007 suscribió el Plan de ahorro O, Grupo 000901, Orden 0033, por un

automóvil **CORSA CITY**.

Que previo a la contratación del Plan, y atento a la necesidad urgente de contar con un vehículo, consultó a una vendedora de la empresa Chevromax, llamada Valeria Santillan, que se encontraba en el Stand del Portal Rosario Shopping haciendo hincapié en la urgencia por tener un automóvil, a lo que la vendedora le informó y aseguró que de la única forma que podía acceder rápidamente al Cero km era suscribiéndose al plan de ahorro que ofrecían CHEVROMAXy CHEVROLET.

Agregan que en ese momento el Sr. Fraile poseía la totalidad del dinero para pagar el precio del automóvil, pero esa posibilidad (de pagar en efectivo) según lo manifestado por la vendedora, no existía. Que con el pago de la segunda cuota, podía licitarlo por la totalidad del precio y ganar la licitación, "que ello iba a ocurrir seguro", le dijo.

Es por esa información por la que nuestro mandante se decidió a suscribir.

Expresan que cuando llegó el momento de abonar la segunda cuota procedió a licitar conforme lo informado, pero fue sin resultado positivo, también licitó en la tercer y cuarta cuota pero nunca ganaba. Por ello inmediatamente realizó varios reclamos Pero dichos reclamos fueron infructuosos. Por lo que ante la falta de la empresa, la no respuesta y necesidad de contar con el automóvil URGENTE debió adquirir uno usado.

Ante dicha situación ya no necesitaba el auto objeto del plan. Así que continuó pagando regular y metódicamente las cuotas del plan. A sabiendas que en Diciembre de 2014 cerraba su grupo abonando la última cuota Nro. 84 por valor de \$1971,89 (cuota pura), y que tal vez podía retirar el dinero depositado o el vehículo.

Por ello es que en Octubre de 2014 se contacta con Personal de Chevromax y Chevrolet Autoahorro al 0810-777-7526, donde al consultar sobre las posibilidades que tenía al cierre del plan, le informan que: **"podía solicitar la entrega del dinero (en vez del auto)". Y "que para saber cuánto le correspondía, debía multiplicar la ÚLTIMACUOTAPURA POR 84 (\$1978,51 x 84= . \$166.194,84)".** Por lo que optó por solicitar la entrega del dinero.

Alegan que en Enero de 2015 y atento a que nadie le informaba



Poder Judicial

nada, envió una Carta Documento NRO. 488416908 intimando al depósito de su acreencia. Recién en Marzo de 2015 le envían un cheque por la suma de **\$85.726,78** que según 10 detallado por las demandadas, ese monto **"corresponde al 89,5% del monto total, incluida la penalidad"**.

Aducen que la sorpresa de parte del Sr. Fraile fue más que frustrante, ya que desde el comienzo habían incumplido con 10 informado y ahora según 10 que le habían comunicado desde las empresas él debía recibir casi el doble de 10 que efectivamente le entregaron. Por tal motivo y ante la falta de respuesta favorable a sus reclamos en fecha 04/05/2016 realizó la denuncia en Dirección de Comercio Interior de la Provincia de Santa Fe, Expte. Administrativo Nro. 8974/F-2016. Que se celebraron tres audiencias, la primera en fecha 21/09/2016 donde asistieron las dos denunciadas mediante sus abogados, y ante las manifestaciones de los letrados de "no contar con información ni instrucciones respecto al caso" el actor ratificó en un todo su denuncia.

Que en dicha última audiencia no informaron conforme lo solicitado por el actor y pidieron un plazo de 15 días para expedirse por escrito. Ante tal situación de desinformación y continuo destrato donde se celebraron tres audiencias y ninguno de los representantes de las denunciadas le pudo dar una respuesta concreta, nuestro representado sólo sintió que le hicieron perder el tiempo, aumentando sus sentimientos de impotencia, angustia y engaño, el Sr. Fraile solicitó en la autoridad administrativa que pasen las actuaciones a resolución.

Manifiestan que el denunciante jamás fue informado sobre lo que hoy pretende valerse la denunciada para reducir a más de la mitad el monto de dinero que deberían restituirle, conforme lo informado y conforme cláusula 19.1. del propio contrato de adhesión.

Jamás fue INFORMADO DEBIDAMENTE al momento de la contratación, todo lo contrario, desde un primer momento se lo engañó y se lo indujo a suscribir dicho contrato de adhesión, manifestándole entre otras mentiras, que la única forma para adquirir su auto Okm era a través del plan de ahorro, pese a que nuestro mandante tenía el dinero para pagar en efectivo el rodado.

Siendo así que su representado no tuvo otra alternativa que recurrir a la vía judicial para intentar obtener el resarcimiento por todos los daños y perjuicios ocasionados, habiendo ya agotado todas las vías conciliatorias y extrajudiciales posibles.

Reclaman daño patrimonial, restitución, daño moral y daño punitivo. Fundan en derecho y jurisprudencia. Ofrecen prueba y efectúa reserva constitucional.

Impreso a los presentes el trámite de juicio sumarísimo de conformidad con el artículo 53 de la ley 24240 (desarrollándose dentro del Plan Piloto de Oralidad en los Procesos Civiles) -fs. 197-

Comparece a fs. 214/232 la Dra. Laura Marchegiani apoderada general de Chevrolet SA de ahorro para fines determinados y contesta la demanda.

Niega todos y cada uno de los hechos invocados en la demanda que no sean de especial reconocimiento.

Alega que el actor erróneamente sostiene que no existió una renuncia por su parte, sino que el grupo se encontraba finalizado y/o liquidado. La realidad es que, la finalidad del Plan de Ahorro es que los suscriptores retiren los vehículos, en consecuencia, todos aquellos que no quieren retirar el vehículo están renunciando al Plan.

Ahora bien, en el mes de enero de 2015 el actor envió a Chevrolet una Carta Documento solicitando la devolución de sus haberes netos. En marzo de 2015 mi mandante remitió al actor el cheque correspondiente a sus haberes netos por la suma de \$85.726,78 explicando que dicho importe corresponde al 89,5% del total de los haberes netos, descontando la penalidad.

Conforme surge de la Cláusula 19 de los Términos y Condiciones del Plan de Ahorro suscripto por el actor, para establecer el Haber del Suscriptor se tiene que evaluar si existió o no un cambio de modelo. Si no hubo cambio de modelo del bien tipo: i) Se determinará la cantidad de Cuotas Puras abonadas de acuerdo con estas Condiciones Generales; ii) El número de cuotas determinado se multiplicará por el monto de la Cuota Pura vigente al momento de efectuarse el cálculo. 19.2. Si hubo cambio de modelo del bien tipo: a) Se definirá el Haber al finalizar el último mes que estuvo vigente el



Poder Judicial

Bien Tipo anterior; b) Se calculará la Cuota Pura para el cambio de modelo de acuerdo a la Cláusula 22 de estas Condiciones Generales.

Explica que el Haber al momento de cálculo se determinará de la siguiente forma: i) Se ajustará el importe del inciso (a) de acuerdo a la variación que haya experimentado el nuevo Bien Tipo entre el fin de mes en que estuvo vigente el Valor Básico anterior y el momento de su cálculo; ii) El número de Cuotas ingresadas con posterioridad al cambio de modelo, se multiplicará por el importe de la Cuota definida en (b), ajustadas por el mismo procedimiento citado en el punto anterior; iii) El Haber se definirá sumando los puntos (i) y (ii). Se deducirán del Haber Neto: i) El 2 % (dos por ciento) o el 4 % (cuatro por ciento), según se trate de Suscriptores renunciantes o rescindidos, respectivamente. ii) Toda otra deuda del Suscriptor con la Administradora o con el Grupo, que surja de estas Condiciones Generales (v.g. el saldo remanente correspondiente al prorrato del Derecho de Inscripción).

Cabe resaltar que el Grupo N° 901, del cual el actor era parte, se liquidó y la primera puesta a disposición de haberes netos alcanzó un 89,5029%, obteniendo el Sr. Fraile - como primera puesta a disposición – la suma de \$85.916,14, en concepto de Haberes Netos de su plan.

Ahora bien, de haberse liquidado el grupo al 100%, el total de Haberes Netos a devolver hubieran sido de \$96.222,89 (Conf. ANEXO B). No obstante, el grupo fue liquidado en un 89,5029% (\$85.916,14), encontrándose al día de la fecha un 10,4971% por liquidar.

En consecuencia y contrariamente a lo explicado por el Sr. Fraile en su demanda, si descontamos el total de Haberes Netos a devolver y los Haberes Netos efectivamente cobrados por el accionante, podremos observar que al mismo le resta por percibir la suma de \$10.306,75 ($\$96.222,89 - \$85.916,14 = \$10.306,75$), correspondiente a ese 10,4971%.

A pesar de lo manifestado precedentemente, debemos informar que el grupo del cual el Sr. Fraile es parte no contaba en ese momento con fondos suficientes para abonar la porción de haberes netos que restaban reintegrar.

La diferencia de la formula expresada por el actor respecto a la forma en la que se debe calcular el monto a reintegrar en concepto de Haberes Netos, se aclara que la fórmula correcta de conformidad con la Cláusula 19 es la siguiente: "Valor del bien al cierre * % pago * % PAD - Reductor - Descuentos = Haber Neto + Intereses". Por lo que, como se podrá observar de la siguiente imagen, el porcentaje que se debía restituir fue el que se devolvió. No existió incumplimiento alguno.

Indica que el actor se contradice al decir que como el supuesto valor de los haberes netos era más alto que el valor del vehículo, le convenía retirar los mismos que proseguir con el destino final del Plan de Ahorro que es la entrega del vehículo. La realidad es que, el Sr. Fraile calculo erróneamente el monto total de los haberes netos a retirar y en su entendimiento creyó que existía una diferencia entre ambos valores y que podía verse favorecido por la misma.

La Cláusula 23 iii) señala que "Reintegrar sus haberes a los Suscriptores no adjudicados con el descuento que corresponda si son renunciantes o rescindidos y con cualquier otro descuento relativo a bonificaciones, diferimientos y/o financiaciones que se hubieren aplicado al Grupo, en caso de corresponder. Si los fondos no fueren suficientes se distribuirán a prorrata de acuerdo al saldo que corresponda devolver a cada uno".

El actor vuelve a equivocarse al sostener que el valor a restituirle de los Haberes Netos debió ser de \$166.194,84 ya que esto nunca podría haber sido así porque el actor suscribió un Plan 70/30 (Conf. ANEXO F). El valor del vehículo suscripto fue de \$141.000 pero el Sr. Fraile abono en sus 84 cuotas únicamente el 69,63% del valor del vehículo. Al momento de retirar el mismo, debía abonar el 30,36% restante para completar los \$141.000. El Sr. Juan Pablo Fraile se suscribió al "*Plan Cuota Reducida 70/30*", el cual presenta la siguiente característica: el 70% del precio, del vehículo se incluye dentro de las cuotas, mientras que el 30% restante debe abonarse al contado.

Asimismo, el sistema de "*Cuota Reducida*" constituye una redistribución del importe de las cuotas puras pero no significa bonificación final alguna.

En este tipo de planes, los suscriptores abonan en las primeras



Poder Judicial

cuotas un valor de cuota pura menor al valor pagado en un plan ordinario. Dicha diferencia es recuperada en diferentes porcentajes entre las cuotas 22 a la 50. En base a lo expuesto, se puede afirmar con absoluta certeza, que el Sr. Fraile, de acuerdo al plan contratado, abonó: La primer cuota a un valor normal; De la cuota 2 a la 5 un 82,9% menos del valor de la cuota pura; De la cuota 6 a la 10 un 33,97% menos de valor de la cuota pura; De la cuota 11 a la 20 a un valor normal; En la cuota 21 un 10,09% menos del valor de la cuota pura; De la cuota 22 a la 50 se incrementa en un 17,64% el valor de las cuotas puras; Finalmente, según lo detalla el plan, de la cuota 51 a la 84, el valor de la cuota pura no sufre incrementos.

Indica que suscribió inicialmente por un classic city, siendo sustituido luego por un Celta y finalmente terminó abonando por otra versión de un Celta. Cabe resaltar que el valor del vehículo fue aumentando en concordancia con las nuevas versiones que fueron existiendo del modelo Celta.

El aumento en dichas cuotas no estaba asociado al tipo de plan suscrito por el accionante, sino que le mismo debía las reiteradas actualizaciones del bien tipo.

Al término de las 84 cuotas, el Sr. Fraile abonó la suma correspondiente al 69,6359% del valor del vehículo. Dentro de la suma abonada, se encuentra el incremento correspondiente a las distintas actualizaciones del vehículo CELTA, prorrateado entre las distintas cuotas puras abonadas por el accionante (Conf..ANEXO G).

Para culminar alega que la finalidad del Plan de Ahorro es que los suscriptores retiren los vehículos por lo que no hacerlo constituye una renuncia al Plan y como el Plan del actor cerro en el mes de enero de 2015 debe aplicarse la penalidad fijada para tal situación. En este caso, no corresponde el reintegro del descuento del 2% efectuado al momento de liquidarse los Haberes Netos en concepto de multa, ya que la disposición de la IGJ 8/15, la cual determina su reintegro, entró en vigencia luego del cierre del grupo del Sr. Fraile, el cual fue en enero de 2015. La resolución entró en vigencia en agosto de 2015 y se no aplica retroactivamente.

Impugna las indemnizaciones reclamadas, ofrece prueba y

funda en derecho.

Comparece a fs. 238/246 la Dra. Maria Gabriela Aguirre apoderada general de Chevromax SA y contesta la demanda.

Niega expresamente la veracidad de todos y cada uno de los hechos invocados por el actor en su escrito de demanda con excepción de los que se reconozca en el presente.

Chevromax S.A., concesionaria oficial de General Motors Argentina SA se encuentra autorizada a intermediar en la colocación de Planes de Ahorro cuya administración se encuentra a cargo de Chevrolet SA de Ahorro para Fines Determinados. (Administradora).

El plan de ahorro previo es una operación en la cual, una pluralidad de sujetos integrados en grupos, bajo la administración y organización de Chevrolet S.A. de Ahorro para Fines Determinados, autofinancian la adquisición de vehículos con una periodicidad prefijada; siendo mi representada agente colocador de los planes.

Realiza una explicación al Tribunal de la operatoria relativa a la promoción y venta de planes de ahorro.

Informa que al actor se le otorgaron por parte de mi representada y de la codemandada, en las audiencias previas a este juicio las explicaciones pertinentes en cuanto al funcionamiento del sistema y los cálculos correspondientes.

La falta de información que se menciona en la demanda no es tal y conforme será acreditado en las presentes actuaciones quien yerra en los cálculos y pretensiones es el actor.

En relación con los cuestionamientos relativos con la posibilidad de cambio del bien tipo, es evidente que el planteo carece de fundamentación adecuada, no sólo porque se encuentra expresamente previsto en el contrato suscripto el cambio de modelo, sino además porque sería contrario a la evolución propia de la industria automotriz impedir que se cambien los modelos durante siete años, que el tiempo de duración de un contrato.

También el actor efectúa una serie de planteos sobre la nulidad de las cláusulas contractuales, sin otorgar adecuada fundamentación a los planteos, dado que conforme legislación vigente este tipo de contratos poseen un control especial por parte de la IGJ y los contratos deben tener la



Poder Judicial

previa aprobación de dicho organismo.

Todas las alegaciones se efectúan en abstracto, de supuestas vulneraciones, abusos o inconductas que en modo alguno se verificaron en el accionar de su representada.

La venta de vehículos a través del sistema de plan de ahorro previo ha posibilitado el acceso al automóvil en forma masiva. Por consiguiente, el sistema contrariamente a lo relatado en la demanda es beneficioso para los consumidores, ya que posibilita la compra de un rodado en cuotas accesibles.

No surge de la documentación que el denunciante agrega a estas actuaciones el engaño o defecto de información que se alega.

Alega que es evidente la total falta de fundamento en la acción promovida, la cual tiene como único objetivo el enriquecimiento del actor a costa de su representada, alegando presuntos daños y perjuicios que en modo alguno se le han provocado. Ofrece prueba y funda en derecho

Fracasada la instancia conciliatoria, en fecha 27/02/2019 se produce el acta de la audiencia preliminar de oralidad y se proveen las pruebas ofrecidas por las partes -fs. 267/270-.

A fs. 280/281 obra contestación del oficio diligenciado al Correo Argentino.

A fs. 282/352 el apoderado de la Dirección General de Comercio Interior – Delegación Rosario- remite copia certificada del expediente administrativo.

A f. 387 obra agregada contestación efectuada por la Municipalidad de General Pueyrredon.

A fs. 402/4721 se agrega copia certificada del expediente administrativo.

En fecha 4 de junio de 2019 se desarrolla la audiencia de producción de pruebas -fs. 473/474-.

A fs. 476/520 se agrega el oficio contestado por la Inspección General de Justicia.

En fechas 29/08/2019, 03/10/2019, 29/11/2019 y 26/02/2020, 04/11/2020 se extiende el plazo para alegar en la audiencia de producción

de prueba, atento a que el dictamen pericial no ha sido presentado -fs. 538, 576, 590, 598 y 606-.

Las apoderadas del actor solicitan se remueva al perito designado en los presentes – fs. 607/609-.

A fs. 616/683 se agrega la contestación efectuada por el Juzgado Nacional Comercial 9 – Secretaría 18 sito en CABA.

Se pasan los presentes autos a las partes por su orden para alegar -fs. 687-, haciéndolo la parte actora a fs. 688 en sobre cerrado reservándose en Secretaría y de igual manera lo hace la apoderada de Chevromax SA -fs. 693-, no alegando a pesar de encontrarse debidamente notificada mediante cédula electrónica la apodera de la demandada Chevrolet SA de ahorro para fines determinados -vide fs. 691-.

A fs. 716 obra dictamen realizado por la Dra. Maria Laura Martinez fiscal extrapenal interviniente, por lo que informando la actuario que no existen escritos sueltos pendientes de agregación -fs. 723-, quedan los autos en estado de dictar sentencia.

Y CONSIDERANDO: Sabido es que conforme lo normado por el art. 243 CPCC, los hechos constitutivos de la litis son los que proceden jurídicamente de la demanda y su contestación y de las peticiones formuladas en ella; por consiguiente, corresponde analizar los hechos invocados, las constancias de autos y el derecho aplicable en la especie (v.C.C.C. de Santa Fe, sala 1ra., Zeus, Tomo 12,p.R-33).

La cuestión litigiosa queda integrada con la contestación de la demanda. “El esquema temático de cuestiones jurídicas propuesto por el actor al promover la demanda, que en definitiva serán objeto litigioso y constituirán el “thema decidendum”, se completa con la contestación de la demanda, porque sobre las admisiones y negaciones del demandado se determina cuales serán los hechos controvertidos (“cuestión litigiosa”) y la forma en que se distribuirá la carga de la prueba”. (De Santo, Víctor, “La demanda y la defensa en el proceso civil”, Bs.As., edit. Universitaria, 1981, p.459).

Que cabe tener presente en éste sentido que los



Poder Judicial

jueces no tienen el deber de analizar todas las argumentaciones de las partes, sino tan sólo las que sean conducentes y posean relevancia para resolver la causa (Fallos: 258:304; 262:222 -La Ley, 123-167; 265:301; 272:225; 308:584; entre otros), ni deben imperativamente ponderar todas y cada una de las pruebas agregadas, sino aquéllas que estimen apropiadas a aquellos fines (Fallos: 274:113 -La Ley, 13-483-; 280:320; 308:2172; 310:1853 -La Ley 1988-B, 446; DJ, 1988-2-262-, 2012; entre muchos otros), y partiendo de la base que tal análisis debe circunscribirse a los hechos controvertidos o de demostración necesaria (arg. art. 145 del C.P.C.C.).-

Trabada la litis en estos términos, cabe determinar que entre las partes en litigio medió relación de consumo conforme lo normado por los arts.1092 y 1093 del Código Civil y Comercial.-

Así es, en la especie nos encontramos ante una típica relación de consumo que trae aparejada la Ley de Defensa del Consumidor (en adelante LDC). El Sr. Fraile, reviste la calidad de consumidor pues de acuerdo al art. 1 LDC ha adquirido un automóvil en forma onerosa y como destinatario final.

Es así como en nuestro régimen, el consumidor es calificado en función del destino que le asigna a los bienes o servicios de que dispone, resultando indistinto si el uso brindado a los bienes y servicios se efectúe a título personal o familiar, siempre que sea para uso privado.

Por su parte, las demandadas son proveedoras de bienes atento comercializan bienes destinados a consumidores (art.2 LDC).

Que habiendo quedado trabada la litis en los términos señalados ha quedado fuera de toda controversia que la parte actora en fecha, 12/12/2007 suscribió un plan de ahorro con la empresa Chevromax, Plan de Ahorro 0, Grupo: 000901, Orden

0033 por un automóvil CORSA CITY.-

Que el mencionado era un plan de autoahorro pagadero en 84 cuotas mensuales y consecutivas con el objeto de adquirir el mencionado vehículo 0 Km.-

Así también ha quedado fuera de toda controversia que luego de pagar la segunda cuota el actor licitó pero fue sin resultado positivo. También licitó en la tercer y cuarta cuota pero nunca ganó. Tampoco se cuestionó que abonó hasta la cuota 84, renunciando a la entrega del vehículo y prefiriendo la entrega del dinero .-

En la contestación de demanda, el codemandado Chevrolet SA de Ahorro para fines Determinados, a fs. 216 vta. afirma que le envió al actor un cheque correspondiente a sus haberes netos por la suma de \$ 85.726,78 explicándole que dicho importe correspondía al 89,5% del total de los haberes netos descontada la penalidad y que la liquidación había sido practicada según los lineamientos de la cláusula 19 de los términos y condiciones del plan de ahorro suscripto por el actor.-

A continuación el otro codemandado Chevromax SA en su contestación de demanda de fs. 238 tampoco cuestiona la celebración del contrato de adhesión con el actor y el hecho de haber intervenido en carácter de comercializador del plan. Replica casi en su totalidad los argumentos de defensa del otro codemandado.-

Así, el tema medular del porque se ha iniciado el presente proceso gira en torno al cálculo de la liquidación que le correspondía al actor al momento de renunciar a la entrega del vehículo y elegir en su lugar la entrega del dinero. Asimismo la demandada remarca su facultad de poder cambiar el vehículo suscripto en el Plan de Ahorro originario, en determinadas situaciones .-

A fin de seguir un orden lógico analizaremos



Poder Judicial

seguidamente las pretensiones de la actora, la que giran en torno a :

- 1) el reintegro de la suma de \$ 89.970,06 con más intereses desde febrero de 2015 (mora) hasta el efectivo pago que sería correspondiente al recupero del ahorro aportado al plan de ahorro por el actor y no reintegrado en tiempo con más gastos, intereses y penalidades ;
- 2) se declare la inoponibilidad y/o nulidad de las cláusulas abusivas del contrato (cláusulas 19, 22 y 23) en virtud de que las mismas no fueron debidamente informadas por ser ambiguas, no claras y contradictorias ya que importan un desequilibrio significativo entre los derechos y las obligaciones de una parte en perjuicio del consumidor;
- 3) la indemnización del daño moral causado por el trato indigno, indiferencia, manipulación por parte de las demandadas a la que fue sometido el actor el que estima en la suma de \$ 30.000 ;
- y 4) la aplicación del daño punitivo por el menosprecio a los derechos del consumidor los que estima en la suma de \$ 100.000.-

1) Reintegro de la suma de \$ 89.970,06 con más intereses desde febrero de 2015 (mora) hasta el efectivo pago que sería correspondiente al recupero del ahorro aportado al plan de ahorro por el actor y no reintegrado en tiempo con más gastos, intereses y penalidades : La actora apunta a que al momento de contratar, esto es cuando Fraile firma el contrato de adhesión para la compra de su vehículo, no fue informado debidamente por parte de quien lo atendió sobre la posibilidad de obtener a la finalización del plan el recupero del dinero invertido en vez del vehículo ya que, afirma, el empleado dio por sentado que a la segunda cuota el tendría su vehículo nuevo .-

El monto del reintegro solicitado en la demanda surge de una operación matemática realizada por el actor consistente en la diferencia de dinero entre lo que le depositaron al actor en el mes de marzo de 2015 \$ 85.726,78 y la suma resultante

de multiplicar la última cuota pura de \$ 1.978,51 por 84 que arroja un monto de \$ 166.194,84 sin descontar la penalidad del 2 %.-

En síntesis, el actor considera que en el mes de diciembre de 2014 debió haber cobrado la suma de \$ 166.194,84 y en marzo de 2015 le abonaron solamente \$ 85.726,78 o sea que el faltante asciende a la suma de \$ 80.468,06 casi la mitad de lo que le hubiera correspondido a su entender .-

Ahora bien, el actor durante todo su relato imputa dicho desconcierto a la hora de liquidar el monto que le correspondía por haber optado por la entrega del dinero en vez del vehículo, a la desinformación por parte de la comercializadora del plan y de la automotriz, ambas codemandas en autos .-

Entiendo que asiste razón en éste punto al Sr. Fraile y que de las constancias obrantes en autos surge que la parte actora se encontraba en estado de desinformación sobre los términos del negocio que estaba celebrando, tal es así que en la misma audiencia de producción de pruebas la apoderada de Chevrolet SA se comprometió a aportar al proceso una explicación por escrito del cálculo realizado para practicar la liquidación del rescate y éste fue uno de los puntos solicitados en la documental intimativa pero no fue cumplimentado .

En efecto, sabido es que en materia de derecho del consumidor, el art. 4 LDC, impone a los proveedores de bienes y servicios la obligación de suministrar en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe suministrarse con claridad necesaria que permita su comprensión. En términos similares se encuentra redactado el art.1100 del Código Civil y Comercial, agregándose que debe informarse toda otra circunstancia relevante para el contrato.

La finalidad perseguida por el art. 4 de LDC consiste



Poder Judicial

en buscar la voluntad real, consciente e informada del usuario respecto de las ventajas y desventajas de los servicios que contratan y encuentra su razón de ser en la necesidad de suministrar a aquél, conocimientos de los cuales legítimamente carece, con la finalidad de permitirle efectuar una elección racional y fundada respecto del bien o servicio que pretende contratar. El deber de información consagrado en la norma a favor de los consumidores configura un instrumento de tutela del consentimiento, pues otorga a aquellos la posibilidad de reflexionar adecuadamente al momento de la celebración del contrato (CNFed. CAdm., sala II, 4-11-17, “Diners Club Argentina SA c/Secretaría de Comercio e Inversiones”, R.C y S. 1999-491, E. D. 177-176).

Lorenzetti ha sostenido que siendo el contrato un acto jurídico, el mismo debe ser voluntario, y para que exista voluntariedad debe existir discernimiento, intención y libertad y la existencia de un desnivel informativo afecta los tres elementos.

El deber de información es el deber jurídico obligacional, de causa diversa, que incumbe al poseedor de la información vinculada con una relación jurídica o con la cosa involucrada en la prestación, o atinente a actividades susceptibles de causar daños a terceros o a uno de los contratantes, derivados de dicha información, y cuyo contenido es el de poner en conocimiento de la otra parte una cantidad de datos suficientes como para evitar los daños o inferioridad negocial que pueda generarse en la otra parte si no son suministrados (LORENZETTI, Consumidores cit., ps.170 a 172).

Este deber adquiere en materia de defensa del consumidor el rango de derecho fundamental reconocido expresamente en el art.42 de la Constitución Nacional, en tanto constituye un trascendental instrumento tendiente a conjurar la superioridad económica jurídica que suelen detentar los

proveedores.

Destacada doctrina ha sostenido que “las relaciones entre profesionales y consumidores entrañan un desequilibrio que suele generar inequidad y dado que no es una situación que haya de resolver por sí sola, corresponde la intervención del Estado para que ello no suceda. Lo efectivo en el plano socioeconómico sería que el consumidor esté adecuadamente informado al celebrar un contrato, superando la brecha informativa”.

La protección que se observa a favor del consumidor se sustenta en una suerte de presunción de ignorancia legítima, lo que justifica la minuciosa regulación legal del deber de informar a cargo del proveedor. Por ello es que la información debe ser “cierta y detallada”.

En la especie, y si bien la actora no adquirió el producto - plan de ahorro de automóvil - directamente de la demandada ya que como se relatara lo adquirió en un stand del shopping Portal Rosario (vide fs. 165) revistiendo, la co demandada en autos Chevrolet SA de ahorro para fines determinados, la calidad de sociedad de capitalización y ahorro, resulta incontrovertible que se encuentra subsumida en la hipótesis legal del art. 2 de la LDC, por lo que el denominado "deber de informar" pesaba sobre ella.

Paralelamente, es el consumidor el beneficiario de dicho débito (art. 4 de la LDC), gozando tal derecho de raigambre constitucional (art. 42 de la Carta Magna Nacional).

Tiene dicho la Corte Suprema de Tucumán que: "...Informar es hacer saber lo que es importante, resultando tal todo dato que pueda alterar la base del negocio, de modo que si se conociera no se contrataría, o se lo haría en otras condiciones. La información es un elemento imprescindible para restablecer el equilibrio entre las partes -tratantes primero y contratantes después-, debiendo considerarse que tal equilibrio es el principio sobre el que se asienta la autonomía de la voluntad, que es elemento esencial del



Poder Judicial

consentimiento eficaz. Por ello resulta fundamental que la información sea veraz, detallada, eficaz, suficiente, cierta e inteligible" (CSJTuc, sentencia nº 921 del 02/10/2009, en "Fontdevilla Pablo vs. HSBC Bank Argentina S.A s/daños y perjuicios").

En ese mismo antecedente se señaló que el fundamento y la finalidad del deber de información, la naturaleza del comportamiento informativo, el objeto de la obligación (la información a suministrar, su alcance y caracteres conforme el art. 4 de la ley 24.240 y las otras normas que resulten aplicables), la forma que debe observar y la prueba del cumplimiento de esta obligación han sido objeto de un estudio exhaustivo por parte de la doctrina nacional y extranjera, coincidente en sus líneas centrales (Mosset Iturraspe, Jorge, Introducción al Derecho del Consumidor, en Revista de Derecho Privado y Comunitario, T. 5, pág. 7 y sgtes.; Lorenzetti, Ricardo L., Consumidor, pág. 167 y sgtes.; Ossola, Federico-Vallespinos, Carlos Gustavo, La obligación de informar, pág. 95 y sgtes.; Farina, Juan M., Defensa del consumidor y del usuario. Comentario exegético de la ley 24.240 con las reformas de la ley 26.361, pág. 158 y sgtes.; López Cabana, Roberto M., La información en los contratos de consumo, JA 1995-IV-800; Andorno, Luis, "El deber de información en la contratación moderna" en Responsabilidad por daños en el tercer milenio en homenaje al Prof. Atilio A. Alterini, pág. 952 y sgtes.; Stiglitz, Rubén-Stiglitz, Gabriel, "Responsabilidad precontractual. Deberes secundarios de conducta. Incumplimiento del deber de información. Relevancia en los contratos de consumo", en LL 1992-D-750; Ordoqui Castilla, Gustavo, "La responsabilidad del empresario por el deber de informar" en Responsabilidad por daños en el tercer milenio en homenaje al Prof. Atilio A. Alterini, pág. 928; entre muchos otros); lo que, sin descuidar el análisis de las particularidades de cada caso, resulta demostrativo de la tendencia doctrinal y jurisprudencial

marcadamente orientada a asegurar la efectividad de tan trascendente derecho.

Despejada, entonces, cualquier duda sobre la obligación de información que pesaba sobre la parte demandada y fundamentalmente sobre la posibilidad de rescate del dinero invertido, se encuentra acreditado en la especie el cumplimiento íntegro de las 84 cuotas del plan por parte del actor con la documental que se acompaña (fs.84 bis) . En dicha documental Chevrolet le liquida al actor el haber neto del grupo- orden de solicitud 0901-033-375450 el que arrojó la suma antes mencionada - y cuestionada - de \$ 85.726,78.-

En dicha liquidación la demandada consigna que se realiza el cálculo en base a lo estipulado en las cláusulas 19 y 23 del Contrato de Adhesión (vide fs. 84 bis).-

Entiendo que aquí debemos detenernos ya que el primer rubro de la pretensión aquí en desarrollo comienza a vincularse estrechamente con el contenido del segundo, a saber **2) se declare la inoponibilidad y/o nulidad de las cláusulas abusivas del contrato (cláusulas 19, 22 y 23) en virtud de que las mismas no fueron debidamente informadas por ser ambiguas, no claras y contradictorias ya que importan un desequilibrio significativo entre los derechos y las obligaciones de una parte en perjuicio del consumidor;** Así es, acabamos de confirmar que la desinformación por parte de las codemandadas en autos hacia el actor en ocasión de celebrar el contrato de adhesión existió, tal es así, que ni ellas supieron explicar en su momento como arribaron al monto del rescate que se le liquidó al Sr. Fraile. Ahora bien para poder realizar un cálculo correcto y realmente corroborar que dicha suma depositada no era la correcta habrá que analizar previamente las cláusulas tachadas de nulidad por la actora y que contienen en definitiva los parámetros para realizar tal operación matemática .-



Poder Judicial

La actora solicita la inoponibilidad e inaplicabilidad de tales cláusulas y en su caso se declare nulidad de las mismas de considerarlo pertinente .-

Entiende el actor que dichas cláusulas son ambiguas e inteligibles, desnaturalizan las obligaciones del predisponente en contra del consumidor e importan renuncia y restricción a los derechos del adherente como así también amplían los derechos del predisponente en perjuicio del consumidor .-

En relación al tema la doctrina viene sosteniendo que los contratos con cláusulas predispuestas - como el que nos ocupa - y sujetos a condiciones generales, surgieron de las necesidades propias de la actividad económica, caracterizada por el volumen de las transacciones y la velocidad de circulación de los bienes y servicios durante la era industrial y sobre todo en la pos industrial. Con ello apareció el problema de dar una explicación acerca de ésta nueva clase de contratación en la que una de las partes propone o más bien impone ciertas condiciones generales que forman el contenido predispuesto del contrato, a las cuales la otra parte se limita simplemente a adherir (SANDOVAL LOPEZ, Ricardo, Derecho del Consumidor, Edit. Jca. de Chile, Santiago de Chile, 2004, p. 79) .-

La normativa protectoria (art. 37 de la LDC) determina que se tendrán por no convenidas las cláusulas que resulten abusivas de manera que al tenerse la cláusula por no convenida se trata, antes bien que de su nulidad, de su inexistencia. Por lo tanto, la cuestión queda útilmente planteada no bien el consumidor introduce la pretensión de inexistencia de la cláusula (ALTERINI, Atilio "Contratos ", Abeledo Perrot, Bs. As. 1998, p. 392 y sgtes.) .-

En la especie, en que las cláusulas en estudio fueron tachadas de " ambiguas ", es importante establecer que la

claridad o precisión en el lenguaje son acepciones que se contraponen a la ambigüedad y a la cláusula ambigua deberá entenderse como aquella susceptible de varios sentidos o expresada sin precisión, equivocadamente, confusamente, con oscuridad. A veces la ambigüedad se predica de la insuficiencia misma de un texto vago e impreciso redactado genéricamente. Lo expresado en el texto puede traducirse en la necesidad que todo sistema de interpretación requiera de un principio que satisfaga la equidad y preserve la relación de equivalencia (STIGLITZ, Rubén, Nuevos temas incorporados a la teoría general del contrato en el Código Civil y Comercial de la Nación en LL Supl. Esp. Nuevo Código Civil y Comercial de la Nación. Contratos 2015 (febrero))

La cláusula 19 reza " ...1) haber del suscriptor: Si no hubo cambio de modelo ... el número de cuotas determinado se multiplicará por el monto de la cuota pura vigente al momento de efectuarse el cálculo. Ahora bien en el supuesto del actor hubo cambio de modelos, varios inclusive, entonces entra en juego el ítem 2) de dicha cláusula que establece que ... si hubo cambio de modelos, a) se definirá el haber al finalizar el último mes que estuvo vigente el bien tipo anterior, b) se calculará la cuota pura para el cambio de modelo de acuerdo a la Cláusula 22 de éstas condiciones generales. El haber al momento de cálculo se determinará de la siguiente forma : I) se ajustará el importe del inciso a) de acuerdo a la variación que haya experimentado el nuevo bien tipo entre el fin de mes en que estuvo vigente el valor básico anterior y el momento de su cálculo, II) el número de cuotas ingresadas con posterioridad al cambio de modelo, se multiplicará por el importe de la cuota definida en b) ajustadas por el mismo procedimiento citado en el punto anterior; III) el haber se definirá sumando los puntos I y II; c) en caso de producirse más de un cambio de modelo se aplicará el mismo procedimiento aquí explicado.19.3 : La determinación y eventual reintegro del haber del



Poder Judicial

suscriptor se efectuará al momento de la liquidación del grupo, salvo lo dispuesto en la cláusula 20 de éstas Condiciones Generales en lo que se refiere a transferencias efectuadas por la Administradora ... " (vide fs. 8) .-

El Sr. Fraile comenzó pagando un plan para un vehículo CHEVROLET CORSA CLASSIC CITY y culminó pagando uno para un vehículo CHEVROLET CELTA (fs. 36), en consecuencia debía aplicarse para realizar el cálculo del rescate la cláusula 19.2 .-

En cuanto a la CLÁUSULA 22, la misma dispone el procedimiento a seguir en caso de cambio del modelo de vehículo que se abona (ver pag. 544 vta.) y la CLAUSULA 23 establece la forma de liquidar el grupo una vez que se hayan abonado la totalidad de las cuotas correspondientes al plan. Todas ellas tienen vinculación directa con la operación aritmética realizada para liquidar el rescate al Sr. Fraile y por ello cuestionadas por éste último ya que considera que el dinero que le fue depositado en su momento no responde a los parámetros que dan éstas tres cláusulas y si ello es así, las mismas se convierten en abusivas .-

Ahora bien, considero - compartiendo el criterio de la actora - que las cláusulas mencionadas y las operaciones que remite a realizar en los distintos supuestos, son ambiguas y de dificultosa aplicación. Tal es así que en al audiencia de producción de pruebas cuya acta da cuenta a fs. 474 el testigo Berruti ofrecido por las demandadas, y habiendo sido empleado de ventas de Chevromax explica que la concesionaria jamás hace un cálculo del rescate a pagar al suscriptor, lo único que hace la concesionaria, es percibir la comisión cuando se le entrega la unidad al cliente. Es de destacar que dicho testigo fue tachado por la parte actora, pero entiendo que dicha oposición no ha de prosperar atento que más allá de su vinculación laboral con una de las codemandadas, su

testimonio ha servido objetivamente a la suscripta para reconstruir la mecánica de la operatoria en la compra venta de automotores por contratos de adhesión .-

Seguidamente, y a fin de probar sus pretensiones, en la etapa probatoria la actora recurrió a las explicaciones de un experto, designándose un perito contador de la lista.-

La pericia fue realizada en extraña jurisdicción y a fs. 616/683 se agregó copia certificada del Exhorto n°: 3370 de fecha 22 de abril de 2019 remitido por el Juzgado Comercial n°: 9 Secretaría 18 habiendo resultado sorteado el perito contador Maximiliano Pauluzak.-

Ahora bien, dicha prueba fue impugnada por la parte actora en infinidad de oportunidades, y replicadas luego dichas quejas en la etapa procesal oportuna - alegatos -

Dichas impugnaciones al informe del experto se centraban fundamentalmente en que su dictamen no contestaba ningún punto de pericia en forma clara, detallada y fundada en elementos objetivos y con documentación respaldatoria, no resultando comprensible. En virtud de ésa causa solicitó la actora la remoción del perito .-

Es de destacar que del informe agregado a fs. 616/683 de autos surge que el actor pagó la cuota 84 del plan o sea la última cuota en fecha 15/12/14 y el monto ascendía a la suma de \$ 1.978,75 y también surge que el grupo finalizó el día 9/1/15. También surge del informe del experto el cambio de modelos del vehículo y que los mismos no fueron notificados.(vide fs. 631 vta.) .-

Lo cierto es que el experto no puede explicar y determinar como se materializa el cálculo previsto en la CLAUSULA 19 del contrato. Por ello la actora lo impugna por considerar que arriba a conclusiones antojadizas y no describe operaciones técnicas ni principios científicos que avalen sus respuestas .-

Sabido es que el dictamen pericial constituye un



Poder Judicial

elemento de juicio que el magistrado debe apreciar con prescindencia de toda sugerencia de partes y con sujeción a su propio valor convictivo; que el valor de una pericia será ponderable o no, con la impugnación de parte o sin ella, según el fundamento de sus conclusiones y su cotejo con las restantes probanzas. (Ver Alsina Derecho Procesal T° III pág. 524)". Y que el magistrado no puede desvincularse arbitrariamente de la opinión del experto, debiendo en todos los supuestos fundar su discrepancia en elementos de juicio que permitan desvirtuar el informe, concluyendo fehacientemente en el error o el inadecuado uso que el experto hubiese hecho de los conocimientos científicos de que por su profesión o título habilitante necesariamente ha de suponerse dotado (Ver Fenochietto Arazi, Cód. Procesal Civil y Comercial de la Nación T° II pág. 524)".-

En este sentido la jurisprudencia de tribunales de nuestra provincia tienen dicho que los magistrados sólo pueden apartarse de los dictámenes periciales si carecen de fundamentación suficiente, y además se deben brindar muy vivas razones de fondo científicas incontrovertibles, siendo que los motivos que lo impulsan al apartamiento deben ser avalados por otros medios probatorios de similar entidad (Alvarado Velloso, Adolfo, "Estudio Jurisprudencial del CPC", T. II, p. 737); y menos aún corresponde apartarse cuando se apoyan en operaciones técnicas profesionales que no deben dejarse de lado, sin motivo serio (CCC Rosario, Sala 3°, Juris T. 5-111), sin perjuicio del control de motivación efectuado en el caso particular cumplido. (Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Rosario, sala I; 24/06/2003, Cortés, Hugo A. c. Rosario Montajes Industriales S.R.L. y/u ota. Publicado en: LLLitoral 2004 (julio), 691 Cita Online: AR/JUR/5764/2003).-

Si bien no escapa a mi consideración que la

merituación de la prueba cuestionada, en base a los precedentes jurisprudenciales referidos, resulta una cuestión opinable que puede dar lugar a planteos recursivos, no puedo dejar de apreciar la misma a los fines de intentar reconstruir la verdad de los hechos. Como lo ha dicho la Suprema Corte de nuestra provincia en uno de los fallos citados ut-supra: la renuncia consciente a la verdad es incompatible con el servicio de la justicia.

En tal directriz no puedo dejar de soslayar que el perito se tomó 2 años para realizar la pericia ya que el oficio ley fue remitido en el año 2019 (vide fs. 618) y recién fue presentada al Tribunal en el año 2021 (fs. 684) luego de innumerables intimaciones y que en su dictamen no arriba a respuestas concluyentes e inequívocas que permitan a la suscripta apoyarse en ellas para poder determinar fehacientemente y con apoyatura científica cuál es el monto que correspondía restituírle a Fraile en concepto de rescate, sólo puede observarse una transcripción literal de las cláusulas del contrato de adhesión, y no era ese el propósito de su designación. Ello determina que haré lugar a la impugnación de la pericia contable presentada en autos en relación a los items apuntados por la actora .-

Atento ello, y la especificidad del tema contable sumado a la ambigüedad con que fueron redactadas las cláusulas atacadas por la parte actora, considero prudente en éste estado remitirme a un precedente dictado por la Excma. Cámara de Apelaciones de Rosario Sala I confirmando parcialmente un fallo de la suscripta pero retocando la forma en que debe realizarse el cálculo para liquidar el rescate .-

Así es, en la causa " SARASIBAR, CRISTIAN GABRIEL C/ VOLKSWAGEN SA DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS S/ DEMANDA DE DERECHO DE CONSUMO ", cuij n°: 21-02907199-0, la Sala I de nuestra Excma. Cámara de Apelaciones, por acuerdo 45 de marzo de 2023, dispuso un



Poder Judicial

mecanismo para liquidar el rescate en supuestos como el que nos ocupa.-

En efecto, en principio debe determinarse la fecha en que operó la mora, coincidiendo las partes en que la misma se produjo a la fecha de cierre del grupo, ésto es 9/1/15 (pericia contable)

Bajo estos parámetros, primeramente habrá de determinarse a cuánto ascendía el valor de rescate al que el actor tenía derecho en los términos del contrato rescindido por el mismo.

Por una cuestión de congruencia procesal habremos de remitir como punto de partida a la pretensión articulada por el actor en su demanda, para luego verificar si la misma condice con los términos del contrato, y por último analizar cual es el procedimiento más adecuado de liquidación de las sumas respecto de cuyo pago la accionada ha incurrido en mora.

Así, el valor de rescate estaba dado por el resultado de multiplicar el valor de la última cuota pura por 84. La última cuota pura abonada por el actor y cuya constancia se glosa a fs. 83 fue de \$ 1978,51. Dicha forma de cálculo también fue corroborada en la audiencia de producción de pruebas en la confesional del apoderado de la administradora Sr. Dimenza quien responde que al actor le correspondía la última cuota pura por 84 .-

Tal operación aritmética también surge de la información provista por la IGJ en la resolución 8/15 que vino a despejar la problemática surgida en torno a los planes de ahorro y a brindar un compendio de soluciones jurisprudenciales con criterio unánime. Dicha normativa establece en su art. 25 " Haber del suscriptor 25.1 En los casos de finalización del grupo por cumplimiento del plazo, el haber de ahorro se detrmínará multiplicando la cantidad de cuotas abonadas por el valor de la

última cuota pura emitida al momento de la finalización " Cuando se produzca el cambio del bien-tipo en el grupo, la entidad administradora determinará el régimen de conversión al tiempo de la comunicación del cambio y lo pondrá en conocimiento de la INSPECCION GENERAL DE JUSTICIA dentro de los diez (10) días siguientes.

En la especie, si realizamos dicha operación, tenemos un valor de última cuota pura (vide fs. 83) de \$ 1978,51, el que multiplicado por 84 (cantidad de cuotas pagadas por Fraile) arroja un monto de \$ 166.194,84.-

Ahora bien, del total de dicho monto, el actor sólo cobro la suma de \$ 85.726,78, la nunca fue cuestionada por las demandadas, en consecuencia restaba abonarle según éste cálculo la suma de \$ 80.468,06.-

Entiendo que el precedente citado de la Alzada en el que se recalcula el monto originariamente otorgado por la suscripta en un caso similar al que nos ocupa, sería la forma más acertada y justa de recomponer el capital perdido por el actor .-

Así es, dijo la Sala ; "... se analizará seguidamente lo atinente a la forma de compensar el detrimento que el paso del tiempo -atribuible a la mora del accionado- habrá de tener sobre dicho valor neto de rescate. "...el valor del rescate estaba -al menos de la fecha en que se efectuó la liquidación y debía producirse el pago- naturalmente determinado por el valor del automotor objeto del plan al momento del cierre o finalización del mismo que fijaba el valor móvil de la alícuota o cuota mensual que abonaba el adherente a esa fecha. Bajo estos parámetros se entiende que esta premisa debe condicionar el enfoque que ha de darse al caso, en miras a compensar el detrimento que la mora ha provocado sobre el capital adeudado por la demandada..."

Y continúa diciendo la Alzada "...es que aún prescindiendo del arduo debate abierto en torno a esta problemática



Poder Judicial

(cómo abordar los efectos inflacionarios sobre una obligación en mora) que han conducido a algunos Tribunales directamente a considerar el tipo de obligación que nos ocupa -rescate del plan de ahorro para la compra de un automóvil- como deuda de valor (CNCom, Sala C, 23/12/2021, "Bada c. Plan Ovalo S.A. de Ahorro para Fines Determinados s. Ordinario", Rubinzal Online, RC J 506/22), e incluso cómo lo calificó el propio accionado cuando remitió a su pretensión atinente al cobro de cuotas adeudadas por el adherente incluso luego de finalizado o extinguido el contrato -foja 380 vta.-, no puede soslayarse que en la constitución de la obligación en ciernes se tuvo en cuenta el valor móvil del automóvil objeto del plan respectivo al momento de su devengamiento según fuera explicitado, lo que torna irrazonable convalidar soluciones que -por el avatar de la inflación y el transcurso del tiempo- alejen el resultado de la condena del valor de aquél bien que a través del sistema de ahorro el suscriptor pretendió adquirir. Sobre esta problemática, ha dicho ya esta Sala que afincarse en la aplicación de tasas de interés a valores nominales sin analizar a qué resultado se arriba por dicho procedimiento en cada caso concreto, podría conducir a no dar una respuesta razonable en orden a mantener el equilibrio de las prestaciones asumidas por la deudora de la obligación respectiva (esta Sala, Acuerdo Nro. 349/2022 de fecha 16.12.2022, "Márquez")..."

Sigue luego " ... Es que aún aplicando tasas con componente activo al capital respectivo, podría arribarse a un resultado del que derivaría una ostensible pérdida de valor de la suma del rescate cuyo pago incumplió la accionada (transcurrieron a la fecha más de seis años). Dicho en otra forma, el mantenimiento de este equilibrio podría no lograr conjugarse a partir de la aplicación de las tasas afirmó entonces esta Sala en el precedente citado que las soluciones a que ha de recurrirse para disminuir el

detrimento que la inflación produce en ciertas obligaciones como la que nos ocupa, no importan dejar de lado la consideración acerca de la naturaleza dineraria de la obligación bajo trato, sino que, en definitiva, se trata de definir como conjugar los efectos de la depreciación de la moneda por el paso del tiempo..."; "...el razonamiento apuntado y las circunstancias particulares del caso ya reseñadas en lo atinente a la índole y naturaleza de las prestaciones contractuales -y su innegable y indisoluble conexión con el valor de un bien al momento de la mora-, torna razonable acudir a índices propios del rubro que nos convoca..."

Así, y luego de ése razonamiento la Alzada, en conclusión que comparto en un todo y habrá de aplicarse a los presentes, entiende que " ...respetando la naturaleza y alcances del vínculo contractual, y en base a todo lo antes indicado, se entiende que debe aplicarse sobre el valor de rescate liquidado en el presente, el Índice de Precios del Sector Automotor -IPSA- (<https://www.acara.org.ar>), en tanto representa una medida objetiva y precisa de las variaciones de los precios del mercado automotor de 0 km.

Entiendo que dicha conclusión en cuanto a la tasa a aplicar al valor histórico de rescate, se ajusta a un contexto donde el mismo legislador ha dejado en claro que cabe recurrir a soluciones que mantengan el equilibrio económico que la desvalorización de la moneda genera.-

De este modo y en definitiva, la solución adoptada luce como una razonable auto-integración del sistema por vía de la analogía ante la concreta verificación de un marcado desequilibrio sobreviniente en las prestaciones contractuales, especialmente en las cláusulas en particular que establecen en el contrato de adhesión el mecanismo de actualización para liquidar el rescate, cuando el consumidor elige se le entregue el dinero en vez del automotor,



Poder Judicial

desequilibrio que es generado por la coyuntura económica-financiera, no pudiendo receptarse que estos efectos se trasladen al acreedor cuando el transcurso del tiempo -variable que conduce a esta desproporción- resulta imputable a la mora del deudor.

Es por todo ello, que la solución adoptada encuentra particular apoyo tanto desde la perspectiva de la preservación del equilibrio de las obligaciones restitutorias que expresamente dispone la restitución de su valor (art. 1.080 del C.C.y C.); de particular vigencia en el caso del resguardo a la buena fe (art. 961 del C.C.y C.), del derecho a la propiedad (art. 965 del C.C. y C.) como así también, en definitiva, por la específica operatividad del principio de realismo económico, expresamente incorporado a nuestro ordenamiento legal por la ley 24.283.-

Por ello concluyo que las cláusulas 19,22 y 23 habrán de declararse inoponibles al actor y se aplicará para el cálculo de la suma adeudada en concepto de rescate el procedimiento dispuesto por la presente. Considero que el mismo nos acerca a un resultado que, confrontado con el valor del bien que determina el equilibrio prestacional del contrato bajo análisis (confronte que se ha efectivamente llevado a cabo justamente para verificar e realismo económico de la solución propuesta) resulta razonable.-

Asimismo, superada dicha instancia entiendo entonces que la penalidad del 2 % menos fijada en la cláusula 19.4 (vide fs. 544) tampoco habrá de aplicarse al cómputo a realizar. Ello en virtud de que no existe constancia en autos que acrediten la efectiva renuncia o rescisión del contrato por parte del actor, Fraile, y la disposición 8/15 ya citada y dictada por la IGJ establece que " ...un suscriptor es renunciante cuando en el período de ahorro, notificara expresamente a la Administradora su decisión de dejar de pagar las cuotas ...", en virtud de ello no se aplicará dicha sanción al

actor .-

Superado el análisis de los puntos 1 y 2 pasaremos a analizar el tercer punto de la pretensión a saber : **3) la indemnización del daño moral causado por el trato indigno, indiferencia, manipulación por parte de las demandadas a la que fue sometido el actor el que estima en la suma de \$ 30.000**: En tal tarea, sabido es que el Daño Moral peticionado, ha sido caracterizado como el cúmulo de padecimientos físicos y espirituales derivados del hecho: dolor, ansiedad, disgusto; y puede ser definido como la privación o disminución de aquellos bienes que tienen un valor preciso en la vida del hombre que son la paz, la tranquilidad del espíritu, la libertad individual, la integridad física, el honor y los demás sagrados afectos (Cam. Nac. Esp. Civ. y Com. Sala IV, 20 de junio de 1981, DE T 17,pág.354). Hay que tener presente que “La estrictez que exige la jurisprudencia en la valoración y consideración del daño moral, tratándose de un incumplimiento contractual, debe ceder ante supuestos donde es el consumidor-parte débil de la contratación-quien efectúa el reclamo” (Pérez María Cristina c/Telefónica de Argentina SA. s/daños y perjuicios Incumplimiento contractual, Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Mar del Plata, Sala Tercera, 5-ago-2014, Cita: MJ-JU-M-87478-AR MJJ87478).

Sobre esta cuestión ha dicho nuestra jurisprudencia que aun cuando es cierto que no todo incumplimiento contractual produce necesariamente daño moral resarcible, el artículo 522 del Código Civil (y los actuales arts. 1738 y 1741 Cód. Civil y Com.) faculta al juez a conceder la reparación por este rubro de acuerdo a la índole del hecho generador de la responsabilidad y las circunstancias del caso.

Desde esta perspectiva, las propias circunstancias del caso de las que ha quedado probado que el actor se vio privado de las sumas que había depositado con confianza en un plan de ahorro



Poder Judicial

para poder acceder a la compra de un auto OKm, y que luego de cinco años aun no puede contar con ese dinero, permiten inferir que los padecimientos espirituales del mismo exceden la mera molestia. No puede perderse de vista que en el marco del Derecho de Consumo el incumplimiento es susceptible de generar daño moral al lesionar los sentimientos y afectos del consumidor o usuario que ha efectuado, como en el caso, una importante inversión para alcanzar la tasa de satisfacción por el acceso a bienes y servicios y ha puesto su confianza en las empresas proveedoras. De este modo, luce razonable la orientación de aceptar la existencia de los daños en base a presunciones *hominis* (GHERSI, Carlos Alberto, *Las relaciones en el derecho del consumo especialmente la responsabilidad y el daño moral*, LLC 2013 (marzo), 133, La Ley Online AR/DOC/1005/2013), siempre, claro está, en tanto las circunstancias de la causa lo justifiquen.

En el caso la frustración de la compra lo condujo al actor a tener que formular numerosos reclamos extrajudiciales e incluso a recurrir al asesoramiento de profesionales del derecho en esa instancia y, finalmente, a la instancia de mediación prejudicial obligatoria y judicial en orden a hacer valer sus derechos.

De modo que, entiendo, estos hechos se configuran en generadores de daño y no se limitan a las molestias propias del mero incumplimiento contractual, siendo dable destacar que la principal obligación que pesa sobre la administradora del plan de ahorro radica en, precisamente, cumplir en tiempo y forma con la entrega de los vehículos que mediante dicho sistema los suscriptores pretenden adquirir, y si el mismo es rescindido o se termina de abonar y no se retira, reintegrar al ahorrista el valor del rescate. Es deber de la sociedad como mandataria de los integrantes de cada grupo, realizar las diligencias conducentes a la

concreción del objeto principal y al mismo tiempo, causa final del contrato; esto es la obtención de un bien determinado por parte del ahorrista (CNCom., Sala C, 12.02.2015, “Fernández, Héctor O. c. Volkswagen SA de ahorro para fines determinados y otros”).

En autos, el perjuicio moral sufrido por el actor surge “in re ipsa” y del mismo incumplimiento del demandado como consecuencia directa en el hecho del negocio frustrado .-

Considero que corresponde entonces en el caso, una indemnización por el daño moral padecido por el Sr. Fraile por una suma estimada en \$ 400.000 (pesos cuatrocientos mil) a dicho monto deberá aplicarse desde la fecha de constitución en mora y hasta el dictado de la presente una tasa pura del 8% anual y desde la presente y hasta su efectivo pago una vez y media la tasa activa sumada para operaciones de descuento de documentos a 30 días del Banco de Santa Fe .-

Para culminar trataremos el último punto de la pretensión a saber: 4) la aplicación del daño punitivo por el menosprecio a los derechos del consumidor. El actor solicita la suma de \$ 100.000: En relación a éste rubro, es oportuno considerar que no son una indemnización ni tienen por finalidad mantener la indemnidad de la víctima. Son un agregado, un plus a la indemnización por daños sufridos, algo que se concede a título distinto de la mera indemnización del daño causado, que puede tener una finalidad preventiva y también sancionatoria. (LÓPEZ HERRERA, Edgardo, Los daños punitivos, Abeledo-Perrot, Buenos Aires, 2008, ps. 20-23).-

Los daños punitivos son de aplicación estrictamente excepcional. La regla es que los daños punitivos no proceden en ningún tipo de acción. No basta demostrar, por ejemplo, que se ha sufrido un daño injustamente causado por otra persona. Además en el mismo proceso hay que probar que concurren otras circunstancias, por ejemplo, la actitud del dañador hacia la víctima, su malicia, temeridad,



Poder Judicial

o la actitud dañosa, teniendo en cuenta el mayor beneficio obtenido después de pagar las indemnizaciones. (LÓPEZ HERRERA, Los daños punitivos cit., p.23).-

La regla es que los daños punitivos no proceden en ningún tipo de acción. No basta demostrar, por ejemplo, que se ha sufrido un daño injustamente causado por otra persona. Además en el mismo proceso hay que probar que concurren otras circunstancias por ejemplo la actitud del dañador hacia la víctima, su malicia, temeridad, o la actividad dañosa, teniendo en cuenta el mayor beneficio obtenido después de pagar las indemnizaciones "(Lopez Herrera, Los daños punitivos, pag. 23).-

No cualquier incumplimiento contractual o legal puede dar curso a la petición de éste tipo de pena que condena el incumplidor a reparar más allá del daño producido. La amplitud dada por el legislador a los requisitos de procedencia del daño punitivo es extremadamente peligrosa al no brindar al juez un marco o parámetro de referencia al que atenerse a la hora de sopesar la conveniencia y oportunidad de condenar a pagar daños punitivos.-

Al momento de evaluar la procedencia de su pretensión considero que la falta cometida por la demandada, debe ser de una entidad tal que sea pasible de un calificado juicio de reproche. La mención al incumplimiento de una obligación legal o contractual sólo debe ser entendida como una condición necesaria más no suficiente para imponer la condena punitiva. Al decir de Wajntraub "si no hay incumplimiento no puede haber daño punitivo, pero puede haber incumplimiento sin daño punitivo, situación que se dará en la mayoría de los casos " .(Wajntraub, Javier. Ley de Defensa del Consumidor, comentada. Edit. Rubinzal Culzoni, pag. 313) .-

No bastará entonces con el mero incumplimiento o atribución de responsabilidad como en la especie sino que debe

estar presente una conducta particularmente grave, caracterizada por la presencia de dolo o una grosera negligencia.

Estimo que en autos la conducta desplegada por la demandada no alcanza una entidad tal que la haga pasible de ser condenada a pagar daño punitivo resultando suficiente con la reparación concedida en concepto de daño material y moral .-

En tal directriz entiendo que no surge de autos que la actora haya sido víctima de un abuso de poder económico o que se haya intentado mediante el incumplimiento por parte de la demandada, un beneficio, sea en lo meramente económico, el mejoramiento de parte en su posición dentro del mercado automotriz u obteniendo una posición de mayor poder frente al consumidor o terceros .-

No existen en autos elementos de trascendencia social que repercutan fomentando o alentando nuevas conductas como la desplegada en la especie, en sede judicial y aún antes, la posición de la demandada fue simplemente la del ejercicio del derecho a la defensa en términos de lógica y sin que se registre actuación jurisdiccional reprochable alguna o que pudiere considerarse abusiva en lo procesal .-

Estimo entonces fundadamente y sin perjuicio de las discrepancias que pudieren generar este tipo de razonamientos en la doctrina, que en autos no están dadas las condiciones para acceder a una multa civil por encima de la reparación del daño moral efectivamente probado .-

Atento el resultado arribado las costas se distribuyen en un 80% a la demandada y en un 20% a la actora .-

Por lo tanto, **FALLO** : Haciendo lugar parcialmente a la demanda, condenando a la parte demandada CHEVROMAX SA y CHEVROLET SA DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS, a abonar al actor Sr. JUAN PABLO FRAILE : 1) La suma de \$ 80.468,06, monto al que deberá aplicarse desde la fecha de



Poder Judicial

constitución en mora y hasta el dictado de la presente la actualización brindada por el Índice de precios del sector automotor - IPSA - (<https://www.acara.org.ar>).- 2°) Rechazando la aplicación de la multa del 2 % . 3°) La suma de \$ 400.000 en concepto de daño moral suma a la que se le aplicará la tasa de interés indicada en los considerandos. 4) Rechazando el rubro daño punitivo ; 5°) costas en un 80% a la demandada y en un 20% a la actora .-

Insértese y hágase saber .-