

Compraventa de Automotores con Financiación y Relación de Consumo, Daño Moral y Daños Punitivos en el Principio de Moralidad

Realizaremos un breve análisis del caso "M. R. I. c/ BAN SRL s/ Daños y Perjuicios" (Expte.n RO01116-C-2022), emitida por la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial y de Minería de la Segunda Circunscripción Judicial de la Provincia de Río Negro. El caso se centra en una controversia surgida a raíz de un contrato de compraventa de un automotor con modalidad de financiación en plazos. La parte actora reclama daños y perjuicios, solicitando la devolución de las cuotas abonadas, así como una compensación por daño moral y daños punitivos.

En la sentencia apelada, se destaca que la demandante fundamenta su reclamo en una relación de consumo, alegando incumplimientos por parte de la demandada. Se argumenta que la demandada no brindó una atención adecuada al cliente, realizó cambios en los alcances de la contratación acordados y no respondió a los reclamos de la demandante. Asimismo, se alega que la demandada no cumplió con su deber de información y que existió una conducta fraudulenta, maliciosa y temeraria.

El tribunal, al analizar las cláusulas del contrato, concluye que hubo un déficit de información por parte de la demandada, ya que no se informó de manera clara y detallada el valor móvil del automotor, el cual era necesario para tomar una decisión informada y voluntaria. Además, se destaca que la demandante realizó pagos de cuotas y un aporte extraordinario, lo cual fue reconocido por la demandada.

En virtud de lo expuesto, el tribunal considera que existe una relación de consumo y que la demandada incumplió con su deber de brindar información veraz, clara y suficiente. Asimismo, se establece que la demandante sufrió un perjuicio en sus sentimientos más profundos, generando mortificaciones y dilaciones innecesarias. Por lo tanto, se dicta una sentencia favorable a la parte actora, ordenando la devolución de las cuotas abonadas y otorgando una compensación por daño moral.

Fallo completo:

DATOS DEL EXPEDIENTE Número de Expediente RO-01116-C2022 Carátu la M. R. I. C/ BAN SRL S/ DAÑOS Y PERJUICIOS Tipo de Proceso SUMARÍSIMO DATOS DEL MOVIMIENTO Tipo Movimiento SENTENCIA Descripción DEFINITIVA Fecha del Proveído 2023-10-11 13:05:10 Organismo CÁMARA APELACIONES EN LO CIVIL, COMERCIAL, FAMILIA Y MINERÍA - GENERAL ROCA Texto del Proveí do En la ciudad de General Roca, a los 11 días de octubre de 2023. Habiéndose reunido en Acuerdo los Sres. Jueces de la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial y de Minería de la Segunda Circunscripción Judicial de la Provincia de Río Negro, con asiento en esta ciudad para dictar sentencia en los autos caratulados: "M. R. I. C/ BAN SRL S/ DAÑOS Y PERJUICIOS" (Expte.n RO01116-C-2022), venidos de la Unidad Jurisdiccional NUEVE, previa discusión de la temática del fallo a dictar procedieron a votar en el orden de sorteo practicado, transcribiéndose a continuación lo que expresaron: EL SR. JUEZ DR. GUSTAVO ADRIAN MARTINEZ, DIJO: 1.- Llega el expediente tras no haber alcanzado las partes un acuerdo en el marco de la conciliación dispuesta por el tribunal, a los efectos de resolver el recurso de apelación interpuesto por la demandada contra la sentencia definitiva de primera instancia de fecha 25/07/023. 2.- En la sentencia apelada, además de realizarse una muy prolija referencia a todos los antecedentes del caso y trámite seguido, en los considerandos se concreta una síntesis del conflicto, así como también de lo que se tiene por acreditado. Me permitiré en consecuencia copiar estos párrafos, para la mejor comprensión de lo que nos toca resolver y la propuesta que al respecto he de formular. Se consigna en la sentencia apelada: ?I) La actora funda su reclamo en el marco de una relación de consumo, peticionando los daños y perjuicios, peticionando se obligue a BAN S.R.L a la devolución de las cuotas abonadas en tiempo y forma, la entrega de \$ 50.000 (Pesos Cincuenta Mil), más el gasto administrativo en la suscripción del contrato por \$ 20.000 (Pesos Veinte Mil) con más sus intereses a la fecha del efectivo pago; y solicita se condene a la demandada a abonar: daño punitivo y daño moral atento su conducta fraudulenta, maliciosa y temeraria por la suma de pesos Dos Millones (Pesos 2.000.000) o lo que en más o en menos considere Su Señoría. Atribuye a la demandada infracciones a la LDC, tales como indigna atención al cliente, debido a los cambios de los alcances de la contratación acordados y la falta de respuestas a su reclamo; e incumplimiento al deber de información. Sostiene que todo este proceso ha afectado sus sentimientos más profundos, que generaron serias mortificaciones y dilaciones innecesarias, siendo que entregó los ahorros juntados por años para adquirir un vehículo en condiciones para trabajar. Refiere también al contrato celebrado, el cual califica como predispuesto, en donde no existe posibilidad alguna de negociar y/o imponer alguna condición por parte del consumidor, por lo que suscribió con la demandada un contrato con cláusulas generales predispuestas, en las que la demandada ni siquiera tuvo el decoro de explicarle que había pasado una vez abonadas las cuotas. Concluye que existió un incumplimiento por parte de la demandada de su deber de trato digno e información, frustrándose sus expectativas razonables de que una vez abonada la séptima cuota se le haría entrega del vehículo, sosteniendo que la empresa Ban S.R.L. tenia el conocimiento desde el inicio que ese vehículo no tenia el valor

informado y que luego se le incrementaría hasta el triple de lo cotizado al suscribir dicho contrato. Por su lado, la demandada no ha negado la existencia de la relación contractual, pero afirma que la actora jamás recibió información errónea, niconfusa, conociendo y aceptando las condiciones de contratación, el cual firmó el 16/06/2021. Afirma que cada una de las cosas que manifiesta la actora como desinformación, constan en el contrato que firmara la actora, y que la actora se comunicó con la empresa telefónicamente para informar que deseaba realizar una entrega de dinero por la suma de \$ 1.600.000 para solicitar su unidad. Reconoce que la actora pagó las cuotas que menciona y que sabía que los bienes aumentan mes a mes, que si bien su cuota seguía por igual importe, lo que sí debería incrementar era el valor de oferta dineraria para la adquisición definitiva del bien. Sostuvo que al brindarle información, la actora manifestó que no podría pagar la financiación del vehículo 0km y solicitó la baja y devolución, ocasionando un daño a la empresa en toda la gestión realizada, afirmando que jamás realizó oferta dineraria alguna para la adquisición en terminales de un vehículo. Concluye que la actora jamás tuvo intenciones de adquirir un 0km, porque para ello es fundamental contar con dinero para afrontar una financiación bancaria, dado que ninguna empresa da un vehículo con sólo 7 cuotas pagas. En definitiva reconoce el vínculo contractual y que afirma que intentó llegar a un acuerdo de devolución de lo pagado por la actora, pero que resultó imposible porque su pretensión tenía incorporado en el monto solicitado un montón de ítems vinculados a reparación de daños que entiende, no existieron, ni existen. II) Parto de las siguientes certezas de acuerdo a los reconocimientos efectuados por las partes en sus respectivos escritos: existencia de una relación de consumo, que nació del contrato firmado por las partes, acompañado por la actora e identificado como n° 001216, Compra Venta Automotor ? Modalidad Financiada en Plazos, mediante el cual la parte actora solicita un vehículo Toyota Corolla Cross 2.0 XLI Cut, indicándose un pago mensual de \$ 25.000 y con fecha de pedido el 16/06/2021. Del mismo contrato surge que la actora realizó un pago de \$ 20.000 en ese acto. También tengo por reconocido por la demandada que la actora abonó 7 cuotas, como así también el documento acompañado en el escrito de demanda, identificado como aporte extraordinario, dado que la demandada no lo desconoció?. Luego al analizar las cláusulas del contrato, expresa también la juzgadora: ?puede observarse que para acceder a la "adjudicación abreviada", es necesario realizar una oferta comercial, cuya base del cálculo se corresponde con el valor móvil de la unidad, el cual no se encuentra informado en ninguna parte del contrato, ni en ninguno de los recibos de pagos de cuotas, como se verá luego, lo que implica un serio déficit de información, pues el conocimiento de dicho valor móvil resulta necesario para poder conocer las condiciones contractuales y poder tomar una decisión libre y voluntaria. Si bien la cláusula octava refiere que el valor móvil del automotor sigue la evolución del precio de fábrica hasta la facturación, el mismo debería ser informado en forma cierta, clara y detallada, tal como lo dispone el art. 4 de la LDC y 1100 del CCCN, de manera tal que se permita su comprensión de manera completa. "Se caracteriza a la información necesaria como aquella que es veraz -sin contenidos engañosos o falsos, exacta, seria, objetiva, respaldadas en pruebas o experimentaciones-, detallada (discriminada en sus particularidades, evitando generalizaciones), suficiente (apta para los fines previstos, comprensible, para que el consumidor pueda conscientemente optar), eficaz (en cuanto posibilite que el consumidor se involucre sin duda alguna en el acto que va a realizar, con plena conciencia y conocimiento del mismo, mediante una correcta elaboración y transmisión del mensaje), cierta (en todos los aspectos y condiciones que regirán la relación de consumo en cuanto a sus efectos económicos, financieros y técnicos, operativos, entre otros), objetiva (sin desvirtuar el sentido, los efectos y los alcances de la relación de consumo, absoluta (comprensiva de todas las condiciones de la relación de consumo, sin restricción alguna, ello a fin de posibilitar que el usuario sepa cuáles son sus obligaciones principales y accesorias), también oportuna (brindada en su justa medida, de modo directo y permanente, constante, ello a fin de facilitar que el usuario o consumidor cuente con ella cuando lo necesite, entendiéndose en este aspecto, a la oportunidad como memento o instante en que se necesita contar o recurrir a la información), transparente (sin vericuetos, ocultamientos ni manifestaciones que tiendan a distorsionar el sentido de la relación de consumo), suministrada por escrito, legible y en idioma nacional y, sobre todo, gratuita a partir de la reforma de 2008, siempre conforme a la ley 24.240". (Alberto J. Bueres -dirección- "Código Civil y Comercial de la Nación. Analizado, comparado y concordado", tomo 1, pg. 634. Hammurabi - José Luis Depalma Editor). Obsérvese que en el contrato acompañado por la actora, y reconocido por la demandada, se indica que el pago mensual de \$ 25.000, sin ninguna otra aclaración o especificación. Sin embargo, al contestar demanda, la firma Ban S.R.L. afirmó textualmente "Que tal y como lo enuncia (la actora) pagó las cuotas mencionadas la actora, que la actora sabía, como sabe cualquier persona que vive en este dichoso país, que los bienes aumentan mes a mes y que si bien su cuota seguía por igual importe, lo que sí debería incrementar era el valor de oferta dineraria para la adquisición definitiva del bien". Sin embargo a poco que se analizan las cuotas abonadas por la actora, todas ellas fueron por un monto superior a los \$ 25.000 pactados en el contrato. Y aún cuando omitiéramos tal circunstancia, la propia empresa está reconociendo que es de público conocimiento que el valor de los bienes aumenta mes a mes, y sin embargo la cláusula predispuesta (redactada e impuesta por la misma empresa demandada) fija el valor del cuota de manera numérica, sin aclarar más nada. De hecho, estando la empresa en conocimiento de que los valores de los bienes aumentan mes a mes, eligió poner un monto fijo y no regular una forma de cálculo a los fines de conocer su valor actualizado. En los

recibos acompañados por la actora pueden observarse un detalle de conceptos, los cuales no fueron explicados contractualmente, agregándose a partir de la cuota 4 un concepto GFE, el cual no es explicado. Si tenemos en cuenta que la demandada al contestar la demanda afirma que la cuota seguía por igual importe y en el contrato se especifica una cuota de \$ 25.000, sin más, claramente no se está brindando la información al consumidor, a los fines de que pueda analizar y contratar libre, voluntariamente y consciente de lo que implica la relación contractual en todos sus elementos?. Por otra parte, aborda un hecho que en mi opinión como expondré es muy relevante, expresa: ?Por otro lado, consta la remisión de un mail por parte de la actora, el cual no fue negada su recepción por parte de la demandada, ni su contenido, en la cual se expresa "BAN SRL: Me dirijo a ustedes con el fin de solicitar en forma inmediata y definitiva, la cancelación del contrato con la empresa para la compra de un vehículo 0km (en este caso Fiat Cronos), con la devolución total del dinero invertido, que se corresponde con: 7 cuotas de 45000 pesos (discriminadas: 20000 pesos de gastos administrativos y 25000 de cuota pura) y un aporte voluntario en el mes de diciembre de 100000 pesos, que consta de una suma total de 415000 pesos, hasta la fecha (10/02/2022). El motivo de dicha solicitud se basa en el no cumplimiento por parte de la empresa Bancar en cuanto a la forma de financiación y porcentaje de interés, que me había sido informada por el asesor financiero de la empresa cuando me acerqué a la sucursal para comenzar con los trámites necesarios para la compra del vehículo. No están cumpliendo con los porcentajes establecidos del saldo que me restaría en este caso financiar, luego de la oferta dineraria, que fueron establecidos y explicados por su asesor en los distintos momentos en que consulte, por lo tanto ya no es de mi interés continuar realizando el negocio con ustedes y solicito la devolución en forma inmediata de la totalidad de mi capital invertido. Sin otro particular , aguardo respuesta a la brevedad. Atte. M. R.. DNI: TEL: ...". La demandada no acreditó haber dado respuesta a dicho mail y si bien los términos del mismo no son del todo claros, se advierte que la actora está reclamando la restitución de los conceptos abonados y la cancelación del contrato por incumplimientos, pudiendo concluir que la voluntad de la actora era la resolución contractual?. Y continúa luego: ?En cuanto a la resolución contractual, la cláusula decimocuarta establece "Mora automática-Resolución: Ambas partes incurrirán en mora de pleno derecho por el vencimiento de los plazos establecidos en esta solicitud para el cumplimiento de las obligaciones emergentes de los mismos, sin necesidad de interpelación judicial ni extrajudicial. El incumplimiento de dos pagos alternados o consecutivos por el ADQUIRIENTE, producirá la caducidad de los plazos otorgado para el pago de las restantes cuotas haciéndoseles exigible el total pendiente de pago, según el valor móvil vigente al momento del pago más un interés compensatorio y punitivo a favor de LA EMPRESA consistente en la tasa activa que cobra el Banco de la Nación Argentina en sus operaciones comerciales. Sin perjuicio de lo expuesto LA EMPRESA, dentro de los siguientes 180 (ciento ochenta) podrá optar por resolver el contrato de pleno derecho y dentro de los ciento ochenta días se procederá a la devolución de los pagos abonados por EL ADQUIRIENTE con una deducción del 60% (sesenta por ciento) sobre la cuota pura que corresponda, en conceptos de gastos administrativos e indemnización por daños y perjuicios que la frustración del negocio pudiera causar. Dicha opción de reintegro por parte de la empresa solo podrá utilizarse siempre y cuando EL ADQUIRIENTE haya abonado un mínimo de 18 (dieciocho pagos), caso contrario las sumas entregadas se tomaran en concepto de señas conforme a lo previsto por los artículos 1059 y 1060 del C.C.C. En caso de incumplimiento de pago una vez recibido el automotor por EL ADQUIRIENTE, queda facultada la empresa a hacer uso de la vía judicial a los fines de lograr la restitución del bien y/o el cobro, más intereses, costas, gastos y honorarios. En caso de incumplimiento por parte de LA EMPRESA queda facultado EL ADQUIRIENTE de iniciar todas las acciones legales que pudieran corresponder. Todo atraso que en los términos del artículo 1730 del C.C.C resulte imputable a caso fortuito o fuerza mayor será informado adecuada y oportunamente, llamando gratuitamente a la sede de la empresa". La cláusula transcrita sólo regula la consecuencias del incumplimiento por parte del adquirente y nada refiere acerca del incumplimiento de la empresa. Sólo se refiere a una cuestión que resulta lógica: en caso de incumplimiento de la empresa, el adquirente esta facultado a iniciar todas la acciones legales. Por otro lado, la LDC, de orden público (art. 65), establece en el art. 10 bis que "El incumplimiento de la oferta o del contrato por el proveedor, salvo caso fortuito o fuerza mayor, faculta al consumidor, a su libre elección a: a) Exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible; b) Aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente; c) Rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, sin perjuicio de los efectos producidos, considerando la integridad del contrato. Todo ello sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan". De acuerdo a lo analizado precedentemente, se han acreditado incumplimientos contractuales por parte de la actora y la misma ha optado por la cancelación del mismo, con devolución de lo abonado?. Concluye luego, antes de abordar los rubros reclamados: ?IV) Dado que ha sido acreditado el incumplimiento por parte de la empresa proveedora Ban S.R.L. corresponde aplicar el art. 10 bis de la LDC?. Se resuelve finalmente ?Haciendo lugar a la demanda interpuesta por R. I. M. contra Ban S.R.L., condenando a ésta a abonar a la primera en el plazo de DIEZ días la suma \$ 1.818.386 (PESOS UN MILLÓN OCHOCIENTOS DIECIOCHO MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y SEIS) con los intereses determinados en los respectivos considerandos?; imponiendo las costas a la demandada y difiriendo la regulación de honorarios a la realización de liquidación al efecto. 3.- En la expresión de agravios, tanto inicialmente como al

finalizar, se efectúa una crítica genérica a la sentencia, achacando parcialidad a la juzgadora, especialmente a la hora de interpretar el contrato, como fundamentalmente en la ponderación de la conducta de las partes. Así en el primer punto de la expresión de agravios (a), sostiene que la juzgadora centra sus fundamentos en el mero alegato de la parte actora, pero sorprendentemente no valora de igual forma, los planteos realizados por cada una de las partes al momento de constituirse la litis, ejemplo de ello, es que esta parte, la demandada, no negó ni la vinculación contractual, ni los montos pagados por la actora (aún cuando es regla general, y a ella la consta que es costumbre generalizada negar todo, y someter luego todo a prueba). Expresa: "Nuestra empresa en tal sentido ha sido absolutamente clara al momento de contestar demanda, hemos negado lo inexistente o inventado por la actora, pero hemos reconocido la relación contractual y los pagos realizados, porque hemos intentado por todos los medios de resolver esta situación antes de la instancia judicial". Así como que realizaron varias gestiones para solucionar la situación de la Sra. M., lo que no se realizó es una oferta definitiva de devolución en tanto la clienta, no había alcanzado la cuota 18, en la cual, se ha sostenido ciñéndonos al contrato, podrá reclamarse devolución de las cuotas pagadas. Continúa luego en el segundo punto (b), sosteniendo que al analizar la juzgadora las cláusulas del contrato toma con absoluta literalidad y como válidas, aquellas condiciones que benefician a la actora y deja de lado o ignora las obligaciones que sobre ella pesaban o las condiciones a favor de la empresa. Sostiene que ejemplo tal es el caso del análisis parcial y arbitrario que realiza al analizar el artículo 3, respecto de la mecánica anticipada de retiro, precisando al respecto "Obsérvese que es la propia Juez quien transcribe el artículo, que claramente dispone que para realizar el retiro hay que realizar un aporte, según la modalidad que va desde el 20% en algún caso al 70 en otro. Es decir que siempre se informó y estuvo en conocimiento de la cliente que debía realizar una oferta económica para el retiro del vehículo (oferta por otra parte, que jamás realizó) Pero bien volviendo al caso en cuestión, la clienta sabía perfectamente de tal obligación, la Jueza transcribe el articulado que lo expresa con claridad, pero aun así sostiene que no le fue informado. En el punto c?, sostiene que no está probado el trato indigno. Que la empresa se limitó a cumplir con el contrato, a informar la condiciones de las terminales automotrices (léase precio), y condiciones del tratamiento de la carpeta de cliente por parte de las entidades financieras. Y que la actora pretendió retirar un vehículo, bajo una modalidad no existente en el contrato que nos vinculara, enfatizando en que NUNCA realizó oferta dineraria alguna a las terminales automotrices para el retiro de la unidad, y el A Quo quiere poner en cabeza de nuestra empresa, la responsabilidad de la no entrega de un vehículo que la Sra. M. JAMAS COMPRO (las mayúsculas son del recurrente). Continúa expresando que en cuanto al precio del vehículo, también existe una marcada arbitrariedad, ya que en primer término sostiene el A Quo que no dice el precio, aun cuando luego el mismo transcribe el artículo por el cual queda esclarecida la forma en que se determina el precio del vehículo. Y esto, como lo decimos es de estricta aplicación de sentido común, a saber, en un contrato que se entiende tendrá una extensión máxima de hasta 60 meses que precio podría ponerse de un bien, con un índice de inflación del 10 % mensual? Razona al respecto en los siguientes términos que también copio textualmente: "Nosotros podemos entender que sea una expresión de deseos tener estabilidad y certeza a futuro, pero la realidad es que el Poder Judicial y los Jueces en particular están para dar una respuesta desde el marco normativo, pero también y sin desentenderse de la realidad actual Y la Verdad es que en nuestro país en las modalidades de entregas a largo plazo NUNCA se establece el valor ab initio, sino, y como en el presente caso se incorpora la modalidad de determinación del mismo. Excelentísima Cámara, es de estricto sentido común y de práctica habitual de cualquier ciudadano, que los bienes varían de precio, que existen actualizaciones periódicas y permanentes, y para ello no se requiere de alta experiencia, basta ser una ama de casa que concurre al mercado en forma habitual para alimentar su familia, este ejemplo puede traspolarse tristemente a cualquier actividad o rubro. Sin embargo S.S. cree, que la actora no conocía tal situación, se vio sorprendida, AUN CUANDO SE DESCRIBE EN EL ARTICULO DEL CONTRATO FIRMADO, INFORMADO Y ACEPTADO LIBREMENTE POR LA ACTORA. El A Quo usa tal creencia como fundamento en la sentencia; otro ejemplo de la parcialidad manifiesta. En el punto d?, expresa que "En ningún momento se realizó intercambio cartular ya que la propia actora sabía perfectamente que solo podía reclamar devolución de las cuotas a partir de la 18, hecho este conocido y aceptado por la actora, volvemos a repetirlo, la Juez de grado pone en valor y toma como válidas las cláusulas en las que se apoya la pretensión de la actora, ahora bien las cláusulas en donde se encuentra obligada frente a nuestra empresa son desechadas. Sostiene que "Esto deja en evidencia otra posición PARCIAL y ARBITRARIA DE S.S. donde realiza una ABSURDA Y ERRÓNEA VALORACION DE LA PRUEBA. Toda vez que, S.S. se sirve de la lectura y redacción del contrato que nos vinculara en tanto benefician a la actora pero no meritúa en igual manera las obligaciones que asumiera dicha parte y que no cumpliera, o niega no entender, o dice que no le fueron informadas, etc, etc, La actora cuando le conviene ENTIENDE EL CONTRATO cuando no le conviene NO LO ENTIENDE, O NO LE FUE EXPLICADO, esto es absolutamente PARCIAL EN UNA VERDADERA ERRÓNEA Y ABSURDA VALORACION DE LA PRUEBA, que genera a esta parte gravamen irreparable. Y sigue el escrito del recurrente abordando su crítica respecto del modo de resolver sobre los distintos rubros indemnizables. Siendo que como habitualmente venimos expresando, los jueces no estamos obligados a seguir a las partes en todas sus argumentaciones, sino tan sólo

pronunciarnos acerca de aquellas que estimemos conducentes para sustentar nuestras conclusiones (CS, doctrina de fallos 272:225; 274:113; 276:132; 280:320) y por razones de brevedad, he de omitir transcribir o referenciar con mayor precisión lo expuesto en la expresión de agravios remitiéndome a su lectura, sin perjuicio de las menciones que realizaré más adelante. Igual remisión efectúo respecto del escrito de contestación de agravios, refiriendo simplemente en relación a ésta que en su desarrollo plantea en primer término el incumplimiento por parte de la demandada de la carga de realizar una crítica concreta y razonada (art. 265 del CPCyC), entendiendo que solo se expresa una visión subjetiva que no cumple con ello.

ANÁLISIS Y PROPUESTA DE SOLUCIÓN DEL CASO:

4.1.1.- Ingresando al tratamiento del recurso, si bien no creo que pueda sostenerse que la expresión de agravios resulte insuficiente para sostener el recurso y por ello no he de proponer declararlo desierto, sí considero que lejos están los argumentos vertidos de conmovir la sólida argumentación de la juzgadora que parcialmente he transcripto.

4.1.2.- En modo alguno puede sostenerse que al juzgar el caso se haya actuado con parcialidad, no pudiendo soslayarse la directrices para la aplicación e interpretación de las normas que prevé el que bien puede denominarse Estatuto del Consumidor estructurado con base en el art. 42 de la Constitución Nacional, y conformado esencialmente por las previsiones que al respecto contiene el Código Civil y Comercial -CCyC-, así como la ley 24.240 con sus modificatorias. No es posible desentenderse como lo hace el recurrente, del principio protectorio y el favor consumidor que impera en la materia. Recuerdo en este sentido que como hemos dicho muchas otras oportunidades, siendo de aplicación el sistema de protección de los consumidores que encuentra su base en el art. 42 de la Constitución Nacional y se estructura fundamentalmente en las nuevas disposiciones que sobre la materia contiene el Código Civil y Comercial (arts. 1092, 1093, 1094 y 1095 y ctes.), así como la ley 24.240 y sus modificatorias, ante la duda debemos estar en favor del consumidor. Repárese en tal sentido especialmente en el art. 1094 del CCyC que reafirma y perfecciona el principio que ya había reconocido el art. 3 de la ley 24.240 al disponer que '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'. Y repárese también en el art 1095 del referido código en cuanto respecto de la interpretación de los contratos de consumo, dispone que 'se interpreta en el sentido más favorable para el consumidor', agregando que 'Cuando existen dudas sobre los alcances de su obligación, se adopta la que sea menos gravosa'. Estas normas no son sino la expresión de lo que se conoce como el principio protectorio que emerge del citado art. 42 de la Constitución Nacional y en general se ha sostenido que se vertebra en tres reglas: a) la regla 'in dubio pro consumidor', la duda favorece al consumidor; b) la regla de la norma más favorable al consumidor; y c) la regla de la condición más beneficiosa o ventajosa, especialmente en la interpretación de los contratos.. Debemos recordar además que la regla 'in dubio pro consumidor' se extiende también fundamentalmente al ámbito de los hechos y la prueba. Esa ha sido la práctica judicial más extendida de la que participa esta cámara, contando con apoyo doctrinario muy calificado, que luego se plasma en la Ley de Defensa del Consumidor con la modificaciones introducidas por la ley 26.361 al disponer la obligación de los proveedores de 'aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio'. (art. 53, tercer párrafo). (Ver 'Manual de Derecho del Consumidor' por Jorge M. Bru, Inés D'Argenio, Belén Japaze, Roberto Pagés Lloveras, Diego H. Zentner, dirigida por Dante D. Rusconi, segunda edición, págs. 147 y sgtes.).

4.1.3.- De resultas de esto último no puede sostenerse que la demandada podía haber negado todo como se sostiene que se hace generalmente, sin que la negativa de lo cierto o verdadero no le traiga consecuencias. En este sentido recuerdo además que como también hemos dicho en otras oportunidades, por caso en 'Santos c/ Provincia Seguros' C (sentencia de fecha 1506/2016 correspondiente al Expte. N° CA-21521) ?? como señalara el maestro Calamandrei, el proceso tiene una finalidad, una finalidad altísima, que no es otra que la realización de la justicia (Calamandrei Piero, 'Proceso y Justicia', Revista del Derecho Procesal, año X, N° 1, Primer trimestre 1952, pág. 13). Y en esa inteligencia es que el cimero tribunal de la Nación ha dicho: '¿ cabe finalmente señalar que las normas procesales no se reducen a una mera técnica de organización formal de los procesos sino que, en su ámbito específico, tienen por finalidad y objetivo ordenar adecuadamente el ejercicio de los derechos en aras de lograr la concreción del valor justicia en cada uno y salvaguardar la garantía de defensa en juicio; todo lo cual no puede lograrse si se rehuye atender la verdad objetiva de los hechos que de alguna manera aparecen en la causa como de decisiva relevancia para la justa decisión del litigio'. (conf. CSJN, fallo del 24-04-03, autos: 'Superintendencia de Seguros de la Nación c. ITT Hartford Seguros de Retiros S.A. y Otros', Publicado en La Ley Online). A tal cometido están obligadas tanto la jurisdicción como de algún modo también las partes, quienes deben actuar con lealtad y buena fe, no pudiéndose dejar de ponderar su contribución con el esclarecimiento de la verdad, así como la actitud contraria. En tal orden de ideas hemos dicho en sentencia del 15/11/2013 correspondiente al Expte. 734-11 y lo reafirmo en el presente que 'El deber de decir verdad existe, por cuanto configura un deber de conducta humana, que no puede aparecernos distinta o amenguada porque se realiza en el proceso... La buena fe, como principio moral, lejos de cuestionarse en su sanción expresa, parece por demás obvia y siempre presente en las relaciones humanas. La

tendencia hacia lo verdadero, está dentro de nuestro espíritu, no es un simple dato psicológico y gnoseológico: también constituye un principio ético, esto es, una exigencia moral... En el proceso las partes tienen el deber moral de contribuir al esclarecimiento de la verdad y a colaborar con el juez para asegurar los resultados inherentes a su función, razón por la cual debe soslayar cualquier actitud que pueda resultar reticente, aun cuando se cobije en principios y presupuestos formales' (Osvaldo Alfredo Gozáini, 'La conducta en el Proceso'). La constitución autoriza a abstenerse de declarar, pero no a mentir; y repugnaría elementales principios tratar por igual al litigante que miente ostensiblemente de aquél que no procede de igual modo. No se trata de apelar al instituto del perjurio castigando al actor con la pérdida del juicio, pero sí cuanto menos, considero que debe extraerse de tal conducta procesal sancionable, una presunción favorable al relato de su opositor que aun cuando no se considere absolutamente acreditado con la prueba producida, por lo menos no ha podido ser desmentido. (punto 9.3 sentencia de 20/05/2014 correspondiente al Expte. CA21129). En la misma línea y con suma claridad expresa Heñin: '¿en una época donde la sociedad está cada vez más alejada de los valores éticos y morales, la vigencia del principio de moralidad en el proceso judicial se debe acentuar aún más, ejerciendo una función docente y moralizadora. Es que si estamos convencidos de que el proceso es algo muy serio, en donde el fin es encontrar la verdad para determinar a cuál de las pretensiones de los justiciables le asiste la razón y como consecuencia de ello debe triunfar quien la tiene de su lado y no el más vivo, el más chicanero o el que está dispuesto a hacer cualquier cosa para ganar el pleito, debiendo este, por el contrario, pagar el precio de su obrar indebido ¿qué mejor forma de cumplir ese ideal que determinar que aplicar todas las consecuencias desfavorables al sujeto que se comportó incorrectamente?. Un principio lógico nos indica que, si una persona tiene algo para esconder, es porque la verdad lo perjudica. Y, además, ¿qué mejor forma de hacer honor al postulado de una sociedad en la que en todos sus órdenes existan verdaderos premios y castigos a las conductas de sus habitantes? (Fernando Adrián Heñin, 'El proceso de moralidad en el Proceso Civil actual', publicado por El Ateneo de Estudios del derecho Procesal Civil de Rosario, ateneo.org)? . Por cierto que como hemos expresado también, en materia de consumo el deber de contribuir a la verdad por parte de la empresa resulta incluso de una clara disposición legal y puede considerarse profundizado o llevado a su máxima expresión. 4.1.4.- Sostiene la demandada que no hubo comunicaciones entre las partes, pero lo que expresa la juzgadora respecto de la intimación que le hiciera la actora por correo electrónico y que no fuera respondida, se corresponde con la realidad y desnuda claramente el proceder de aquélla. Ni siquiera fue capaz de negar las imputaciones que allí le efectuaba la actora, y mucho menos informar correctamente a ésta si entendían que erraba respecto de la interpretación del contrato o lo que eran los derechos de cada parte. 4.1.5.- En cuanto a los cuestionamientos por la falta de adecuada información sobre el precio de vehículo, comparto también lo expuesto por la juzgadora y no creo pueda sostenerse que hay contradicción en su discurso. Al respecto, más allá del acierto de la Sra. Jueza en la puesta en evidencia de la incoherencia en función del valor de las cuotas y la supuesta evolución del precio del vehículo, lo cierto es que no basta con decir que se seguirían los valores del fábrica cuando ni siquiera se informa sobre el valor inicial, ni mucho menos se da a conocer la evolución que va teniendo y sus fuentes. Piénsese al respecto que incluso ni las empresas de planes de ahorro vinculadas a las automotrices, omiten informar los valores de fábrica poniendo a disposición de los ahorristas la comunicación o lista respectiva provista por la automotriz; cuanto más es necesario entonces tal información por parte de quien no es siquiera concesionario o vinculado de alguna forma a las automotrices. 4.1.6.- No obstante el claro esfuerzo discursivo hecho en la expresión de agravios, es evidente que las constancias de autos y la realidad le imposibilitan elaborar una estrategia defensiva que permita siquiera hacer dudar de la justicia de la decisión de primera instancia. Propongo entonces que por los fundamentos de la sentencia de primera instancia que hago propios y los aquí expuestos, se rechace entonces estos primeros agravios que abordara. 4.2.1.- Ingresaré ahora a los cuestionamientos que se traen respecto de los distintos rubros pretendidos por la actora y reconocidos en la sentencia. Abordaré en primer término el Daño Moral, respecto del que cuestiona su procedencia, reiterando conceptos expuestos sin desarrollar de manera alguna argumentación sobre el punto. Soslaya por completo la sentencia, refiriendo a otra parcial, arbitraria y absurda valoración de la prueba, sin siquiera intentar la más mínima precisión al respecto. 4.2.2.- Aquí sí se muestra un claro incumplimiento de la carga de fundamentación del art. 265 CPCyC que no puede llevarnos sino a la deserción del recurso en el punto (art. 266 CPCyC).?Al respecto recuerdo que venimos reiteradamente expresando con cita de Hitters que 'la expresión de agravios debe ser autosuficiente y completa... una labor guiada a demostrar, razonada y concretamente, los errores que se endilgan al fallo objetado...? (Hitters, Juan C., 'Técnica de los recursos ordinarios', 2da. Edición, ed. Librería Editora Platense, pág. 459 y 461). Como exponen Colombo y Kiper,: ?No es cuestión de extensión del escrito, ni de manifestaciones sonoras, ni de profusión de citas? sino de efectividad en la demostración del eventual error in judicando: ilegalidad e injusticia del fallo?. (Carlos J. Colombo y Claudio M. Kiper, 'Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, Comentado y anotado', 3ra. Edición La Ley, tº III pág.179). No es la extensión de la exposición ?en el caso la expresión de agravios- sino la contundencia de los conceptos que se expresan a partir de su correlato con la prueba colectada y la subsunción de los hechos que esta exterioriza a las normas jurídicas que resulten de aplicación, lo que interesa. La suerte del recurso se define de esta forma. Así como muchas veces hemos dicho que los testigos no se

cuentan sino que se pesan, con igual lógica en relación a los escritos judiciales, podría decirse que estos no se cuentan por hoja ni se miden en su extensión, sino en el peso de lo que transmiten. Quede claro que, de cualquier modo, no se cuestiona lo que innecesariamente se expone, pero sí por lo que injustificadamente se omite, así como lo que groseramente se distorsiona. (de nuestro voto en 'García c/ Swiss Medical', sentencia de fecha 4/09/2019 correspondiente al Expte. B-2RO-297-C9-18). Y como también he dicho en otras causas en la misma línea, no basta con señalar que existe apartamiento de las constancias de la causa, sino que es menester que se precise en concreto a qué constancias se refiere, indicando en su caso, los instrumentos, testimonios o elementos de que se trate e incluso las partes de éstos cuya correcta ponderación permitiría llegar a un juicio distinto' (ver entre otras, sentencia de fecha 1/03/2016 correspondiente al Expte. B-2RO-33-C3-13 y 14/02/2017 CA-21636). Consecuentemente si entendía el recurrente que las testimoniales u otras pruebas permitían variar la conclusión a la que se llegara en primera instancia, debió haber señalado con precisión, citando los párrafos pertinentes y desarrollando los argumentos que concretamente podrían enervar los de la sentencia apelada. No puede pretender que se tenga por cumplida la carga que le impone el citado art. 265 del CPCyC, con la invocación genérica de las constancias de autos o conceptos jurídicos imprecisos, reclamando que la Cámara revierta la decisión a partir de ello. La recurrente pudo y debió en oportunidad de desarrollar los agravios, precisar los mismos indicando los testimonios y demás elementos de convicción en los que debía reparar la Cámara, refiriendo incluso a las partes de las testimoniales, documentos, dictámenes periciales, que entienden apuntocar la pretensión recursiva, explicitando además de qué modo lo hacen. No pueden pretender los justiciables que la Cámara supla tal actividad propia de las partes, procediendo los jueces a un minucioso estudio y evaluación de todos los expedientes, en procura de encontrar aquello que refuerce la línea defensiva de los recurrentes, para fallar en el sentido que reclaman. Las partes deben desarrollar los argumentos recursivos con amplitud y precisión mostrando la injusticia del fallo cuya revocación total o parcial pretenden, de modo que los jueces puedan ponderar los argumentos de una y otra parte para la solución del caso. En especial ello es menester en materia de prueba, siendo exigible que las partes se refieran a las mismas de modo tal que al Juez le baste en todo caso con verificar que lo que se sostiene que dijo un testigo o surge de un documento o actuación con fuerza probatoria, se corresponde con las constancias del expediente si tuviere dudas al respecto. (conf. Lo expuesto por el suscripto en Municipalidad de Chichinales c/ Sucesores de Francisco Iaria?, sentencia de fecha 16/12/2019 correspondiente al Expte. N° VRC-7000-J21-13). Cabe declarar entonces desierto el recurso en este punto. 4.3.- Igual criterio que respecto del daño moral, cabe seguir en torno al cuestionamiento del daño punitivo, ya que de igual modo no se realiza la crítica tal como lo exige el art. 265 del CPCyC. 5.- No habiendo sido recurrida la sentencia por la parte actora y habiendo propuesto o el rechazo de los agravios de la demandada o la declaración de deserción parcial, cabe rechazar el recurso con costas conforme el principio objetivo de la derrota y confirmar la sentencia de primera instancia en cuanto ha sido materia de agravios. En cuanto a los honorarios de la instancia recursiva, conforme el resultado obtenido, la extensión y calidad de la labor profesional, como las demás pautas de mérito del art. 6 de la LA y la escala del art. 25 de ésta, propongo regular los honorarios de los letrados de la demandada, Dres. Mariela Elizabeth López y Marcial Horacio Peralta, en el 25% y los de la actora, Dra. Daiana Soledad Reynoso, en el 30%, en ambos casos a calcular sobre los respectivos honorarios de primera instancia. TAL MI VOTO. EL SR. JUEZ DR. VICTOR DARIO SOTO, DIJO: Que compartiendo los fundamentos expuestos por el Dr. MARTINEZ, VOTO EN IGUAL SENTIDO.- EL SR. JUEZ DR. DINO DANIEL MAUGERI, DIJO: Que atendiendo a la coincidencia de opinión de los dos primeros votantes, se abstiene de emitir su opinión (artículo 271 C.P.C.). Por ello y en mérito al Acuerdo que antecede, la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial y de Minería, RESUELVE: I.- Por los motivos expuestos en el primer voto, rechazar con costas el recurso de apelación interpuesto por la demandada y confirmar la sentencia definitiva de primera instancia en cuanto ha sido materia de agravios, II.- Regular los honorarios de los letrados de la demandada, Dres. Mariela Elizabeth López y Marcial Horacio Peralta, en el 25% y los de la actora, Dra. Daiana Soledad Reynoso, en el 30%, en ambos casos a calcular sobre los respectivos honorarios de primera instancia. Regístrese, notifíquese de conformidad con lo dispuesto

4.3.- Igual criterio que respecto del daño moral, cabe seguir en torno al cuestionamiento del daño punitivo, ya que de igual modo no se realiza la crítica tal como lo exige el art. 265 del CPCyC. 5.- No habiendo sido recurrida la sentencia por la parte actora y habiendo propuesto o el rechazo de los agravios de la demandada o la declaración de deserción parcial, cabe rechazar el recurso con costas conforme el principio objetivo de la derrota y confirmar la sentencia de primera instancia en cuanto ha sido materia de agravios. En cuanto a los honorarios de la instancia recursiva, conforme el resultado obtenido, la extensión y calidad de la labor profesional, como las demás pautas de mérito del art. 6 de la LA y la escala del art. 25 de ésta, propongo regular los honorarios de los letrados de la demandada, Dres. Mariela Elizabeth López y Marcial Horacio Peralta, en el 25% y los de la actora, Dra. Daiana Soledad Reynoso, en el 30%, en ambos casos a calcular sobre los respectivos honorarios de primera instancia. TAL MI VOTO. EL SR. JUEZ DR. VICTOR DARIO SOTO, DIJO: Que compartiendo los fundamentos expuestos por el Dr. MARTINEZ, VOTO EN IGUAL SENTIDO.- EL SR. JUEZ DR. DINO DANIEL MAUGERI, DIJO: Que atendiendo a la coincidencia de opinión de los dos

primeros votantes, se abstiene de emitir su opinión (artículo 271 C.P.C.). Por ello y en mérito al Acuerdo que antecede, la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial y de Minería,

RESUELVE: I.- Por los motivos expuestos en el primer voto, rechazar con costas el recurso de apelación interpuesto por la demandada y confirmar la sentencia definitiva de primera instancia en cuanto ha sido materia de agravios, II.- Regular los honorarios de los letrados de la demandada, Dres. Mariela Elizabeth López y Marcial Horacio Peralta, en el 25% y los de la actora, Dra. Daiana Soledad Reynoso, en el 30%, en ambos casos a calcular sobre los respectivos honorarios de primera instancia. Regístrese, notifíquese de conformidad con lo dispuesto en la Acordada 36/2022-STJ, Anexo I, Artículo N° 9 y oportunamente vuelvan.

GUSTAVO ADRIAN MARTINEZ JUEZ DE CÁMARA

VICTOR DARIO SOTO JUEZ DE CÁMARA

DINO DANIEL MAUGERI JUEZ DE CÁMARA (EN ABSTENCIÓN)

Ante mi: PAULA CHIESA SECRETA