

Salta,

de abril de 2019

\_\_\_\_\_ Y VISTOS: Estos autos caratulados "A., M. E. vs. H. P. S.A.; VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS - Acciones Ley de Defensa del Consumidor", Expte. N° 569.569/16 del Juzgado de 1ª Instancia en lo Civil y Comercial de 11ª Nominación; Expediente N° 569.569/16/18 de esta Sala Tercera, y \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ C O N S I D E R A N D O \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ La doctora María Inés Casey dijo: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ I) Vienen estos autos a despacho en virtud de los recursos de apelación interpuestos, a fs. 244, por el doctor Patricio F. Araoz Fleming, en su carácter de apoderado del actor, a fs. 248, por la doctora Catalina Gallo Puló, en su carácter de apoderada de Horacio Pussetto S.A. y, a fs. 249, por el doctor Juan Ignacio Gómez Naar, en su carácter de apoderado de Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados (en lo sucesivo "Volkswagen S.A."), todos ellos en contra la sentencia dictada a fs. 229/241, que hizo lugar parcialmente a la pretensión deducida y, en su mérito, condenó a los demandados a pagar al señor Martín Enrique Acosta, la suma de \$ 20.000 en concepto de indemnización por los daños acreditados, más intereses. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Concedido el recurso de apelación interpuesto, a fs. 252/260 el doctor Patricio F. Araoz Fleming, en representación del actor, presenta su memorial, invocando que los montos indemnizatorios establecidos en la sentencia no se sustentan en los hechos ni en la prueba acreditados en la causa, afectando de esa manera el principio de congruencia. En primer lugar, se agravia por el rechazo del daño punitivo. En tal sentido, indica que la magistrada yerra al considerar cuales son los presupuestos para la procedencia del daño punitivo, así como, al entender que no existió actitud dolosa o culpa grave de las demandadas, siendo que el apelante entiende que el artículo 52 bis de la Ley

de Defensa del Consumidor no exige culpa grave o dolo, y que en la causa se probó una conducta altamente reprochable por parte de las demandadas. Así, refiere que en autos quedó probado que existió una conducta de menosprecio por parte de las demandadas al derecho del consumidor, al no brindarle información adecuada y completa, no satisfacer su problema, no brindarle una solución en la instancia administrativa y seguir negándole su derecho en la instancia judicial. Por otro lado, se agravia el apelante por el monto reconocido como indemnización por daño moral y privación de uso. Expresa que las sumas reconocidas por daño moral, privación de uso, más el interés reconocido del 12% anual, resultan ser de una inferioridad tal, que resultan irrazonables con los padecimientos del actor, así como, con el incumplimiento contractual de las demandas. Invoca precedentes jurisprudenciales de las Salas de la Cámara de Apelaciones Civil y Comercial de la Provincia, en abono a su postura. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Concedido el recurso de apelación interpuesto por la demandada Volkswagen S.A., a fs. 262/269 el doctor Juan Ignacio Gómez Naar, presenta su memorial. Primeramente, se agravia por cuanto el sentenciante reconoció el rubro privación de uso. Al respecto, refiere que la magistrada interpretó erróneamente que correspondían computar 75 días para la entrega del rodado, cuando según las constancias de autos, correspondían 135 días, como que también debió probarse que la privación de uso le hubiera ocasionado un daño al actor, prueba que no se produjo en autos para acreditar el daño ni el quantum. Se agravia también, por el reconocimiento efectuado por la sentenciante del daño moral, pues refiere que no se produjo ninguna prueba para acreditarlo. Sostiene que quien invoca un daño debe acreditar fehacientemente su existencia, y que el daño moral en materia contractual no se presume, sino que debe acreditarse ya que de lo contrario se lo repararía ante todo incumplimiento. Finalmente, se agravia por la imposición de costas.

\_\_\_\_\_ A fs. 270/272 presenta su memorial la doctora Catalina Gallo Puló, por Horacio Pussetto S.A., y asimismo, contesta el memorial de agravios de la actora. En su memorial se agravia, en primer lugar, por cuanto aduce que al

reconocer el daño moral, la magistrada confundió que las demandadas se hubieran referido a que el vehículo del actor no se encontraba adjudicado, cuando según dice, la adjudicación no fue negada en ninguna oportunidad. Repara que lo que se encontraba en discusión era la fecha de aprobación de la carpeta crediticia del actor por parte de la firma administradora del plan y el plazo de entrega del rodado, lo que estima que es diferente a la adjudicación. Que la carpeta fue aprobada en fecha 29 de agosto de 2016 y el vehículo entregado en fecha 11 de noviembre de 2016, es decir que nunca se le desconoció a la actora su calidad de adjudicataria. En segundo lugar, se agravia por cuanto considera que se condenó a su mandante por daño moral y privación de uso, sin que el actor hubiera acreditado la existencia de tales daños. Expresa que la privación de uso del automotor resulta procedente en aquellos casos en los cuales la parte damnificada cuenta con el vehículo y resulta despojado por motivos que no le son imputables, mientras que en el caso de autos – compra mediante un plan de ahorro – el actor conocía que debía aguardar el tiempo contractualmente fijado para obtener el vehículo. Manifiesta que en el caso existió una demora en la entrega del rodado de un mes y doce días, por lo que de conformidad a lo dispuesto por el artículo 7 de las Condiciones Generales, ante la demora, correspondía aplicar intereses a tasa activa para operaciones comerciales fijado por el Banco de la Nación Argentina, aplicado sobre el valor tipo del bien al momento de la entrega, valor que es aplicado por la firma administradora al valor de las cuotas puras impagas a partir de la última en adelante, por lo cual entiende estarían ante una doble indemnización. Concluye sosteniendo que la sentencia resulta arbitraria en la imposición de daños no probados, y omitiendo tener presente que la firma administradora del plan acreditará los intereses correspondientes por la demora en la entrega, por lo que solicita el rechazo de la demanda, con costas. Seguidamente, contesta los agravios del actor. En primer lugar, plantea la deserción del recurso en los términos del artículo 255 del Código Procesal Civil y Comercial, entendiendo que no hay en el pretense memorial una adecuada y fundada refutación de los considerados y de la resolución de

primera instancia. Por eventualidad procesal, contesta los agravios de la actora. En relación al primer y tercer agravio del actor –cuestionamiento a la cuantía del monto otorgado por la magistrada por daño moral y privación del uso - refiere que el actor no aportó prueba alguna de los daños sufridos. En cuanto al segundo agravio, refiere que la sentencia resultó fundada y clara en la medida que, para aplicarse la indemnización por daño punitivo, la conducta debe revestir de gravedad suficiente, siendo tal sanción de carácter restrictiva.

\_\_\_\_\_A fs. 274/277, el doctor Patricio F. Araoz Fleming, por la parte actora, contesta los agravios de las demandadas Horacio Pussetto S.A. y Volkswagen S.A. Primeramente, solicita se declaren desiertos ambos recursos en los términos del artículo 255 del Código Procesal Civil y Comercial, considerando que los mismos constituyen una mera discrepancia de opinión con la jueza sentenciante, carentes de motivación. Seguidamente, contesta los agravios vertidos por las demandadas. En relación a los agravios esgrimidos por la demandada Horacio Pussetto S.A., en cuanto a la supuesta confusión en la sentencia respecto del término adjudicación, refiere que si bien la unidad fue adjudicada, el incumplimiento contractual de las demandadas versó en los plazos de entrega, lo que conllevó la imposición de la indemnización por daño moral y privación de uso. Respecto al agravio referido a la falta de prueba de los daños, contesta destacando que los plazos de entrega del vehículo no fueron cumplidos en tiempo y forma, lo que acredita el incumplimiento de la demandada en cuanto a plazos, falta de información y trato indigno. Por otro lado, en lo que concierne a los agravios de la demandada Volkswagen S.A., en cuanto al reconocimiento de la privación de uso, refiere que jamás se acreditó que el plazo de entrega del automóvil fuera de 135 días, por lo que el reconocimiento del daño es procedente. Por su parte, explica que la procedencia del daño moral resulta clara y emerge del incumplimiento de las demandadas, que ha herido los más amplios sentimientos del actor, en el marco del derecho de defensa del consumidor y considerando la posición dominante de la demandada en la relación consumeril. En cuanto al agravio referido a la imposición de costas, expresa que las costas de la sentencia

fueron impuestas a la vencida, conforme al principio general del artículo 67 del Código Procesal Civil y Comercial. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_A fs. 282/289 el doctor Juan Ignacio Gómez Naar, por la demandada Volkswagen S.A., contesta el memorial de agravios de la actora. En relación a la pretensión del actor - que se eleve el monto de la indemnización reconocida por daño moral y daño punitivo – indica que tales daños ni siquiera fueron acreditados, y que debió probar no sólo la existencia del daño sino también su cuantía (artículo 1745 CCyC). En cuanto al daño punitivo solicitado, manifiesta que la aplicación de la multa en cuestión es de excepcional aplicación, cuando la conducta del sancionado revista particular gravedad, y por su parte, sostiene que el daño no se encuentra acreditado. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_Elevados los autos a esta sede, a fs. 295 se hace conocer la radicación de los mismos en esta Sala y la integración del Tribunal. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_A fs. 301 se corre vista al señor Fiscal de Cámara, quien considera que corresponde declarar mal concedidos, por extemporáneos, los recursos de apelación interpuestos por las demandadas Horacio Pussetto S.A. y Volkswagen S.A., y en relación al recurso interpuesto por el actor, considera que el mismo debe ser rechazado. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_A fs. 304 se llaman autos para sentencia por providencia que se encuentra firme. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_II) Admisibilidad de los recursos: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_Previo a meritar los agravios de las apelantes, cabe precisar que en forma reiterada se ha señalado que el Tribunal de Alzada como juez del recurso debe analizar, previo a resolver la cuestión de fondo, si se cumplimentan los requisitos de admisibilidad, esto es si el recurso se ha interpuesto de acuerdo a las formas establecidas por la legislación, si la resolución es susceptible de apelación, si existe interés en el apelante, etc., lo que incluye la revisión tanto en lo relacionado con la concesión, como en lo referente a la interposición del recurso y su fundamentación en tiempo oportuno, lo que constituye un requisito de admisibilidad para la concesión del recurso (Loutayf Ranea, Roberto, El recurso ordinario de apelación en el

proceso civil, Editorial Astrea, año 1989, t. 2, pág. ). Esta revisión puede efectuarla tanto a pedido de parte como de oficio, desde que “en esta tarea no se encuentra vinculado ni por la voluntad de las partes ni por resolución del juez en grado por más que se encuentre consentida” (Loutayf Ranea, ob. citada, pág. 6). En este sentido, esta Sala tiene dicho: “Se ha señalado en forma reiterada que el tribunal de alzada, como juez del recurso, está facultado también para revisar el trámite seguido en primera instancia, tanto en lo relacionado con la concesión, como en lo referente a la presentación de memoriales (CNCiv., Sala D, 25-9-79, Rep. E.D. 14-822, n° 72), y para considerar si ellos han sido presentados en término” (CApel. CC. Salta, Sala III, julio 31-2015, "Lombardi vs. Tolaba y otros", Def. T. 2015, f° 462/472). \_

\_\_\_\_\_De la misma manera, ya Hugo Alsina (Tratado de Derecho Procesal Civil, Bs. As. - Ediar, 1961, Tomo IV, pág. 385) señalaba que el tribunal de segunda instancia se encuentra habilitado para examinar si el apelante tiene calidad de parte, si tiene interés en la interposición del recurso, si éste ha sido interpuesto en término, si la providencia es recurrible, etc., pudiendo, en caso contrario, declarar de oficio mal concedido el recurso (CApel. CC. Salta, Sala III, t. 2006, f° 1325). Y este examen “puede hacerse de oficio” (CNCiv., Sala A, La Ley, 1978-D, pág. 492, con nota de Falcón, Enrique, El Juez del Recurso; CJSalta, junio 04-2004, Tomo 92, f° 245/250; CApel. CC. Salta, Sala III, noviembre 23-2017, "Rodríguez vs. Cortez Graña", Int. T. 2017, f° 768/769, entre muchos otros). \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_Es dable apuntar, por lo demás, que las cuestiones referentes a la admisibilidad del recurso de apelación atañen al orden público (CApel. CC. Salta, Sala III, t. 2006, f° 1078; Podetti, J. Ramiro, Tratado de los Recursos, Ediar, pág. 143). \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_Por tales motivos, corresponde que el tribunal se pronuncie sobre la admisibilidad del recurso en cuestión. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_Así las cosas, siendo el plazo de apelación un requisito de admisibilidad formal del recurso que debe ser revisado por el Tribunal y, además, atento lo manifestado por el Fiscal a fs. 302/303, se analizará si los

recursos fueron interpuestos en legal tiempo y forma. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_Ambas codemandadas fueron notificadas de la sentencia de primera instancia en fecha 4 de abril de 2018, conforme cédulas agregadas a fs. 246 y 247. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_Sin embargo, tomando vista del registro del sistema Iurix, se observa que la apoderada de la demandada Horacio Pussetto S.A., doctora Catalina Gallo Puló, se encontraba en uso de licencia entre los días 3 al 6 de abril de 2018, inclusive, por lo que, al encontrarse la apoderada en uso de licencia, la diligencia debe tenerse por practicada en día inhábil, comenzando a correr el plazo desde el primer día hábil posterior a la finalización de la licencia (CApel, Salta, Sala III, T. 2014, f° 316/321). En consecuencia, siendo el primer día hábil posterior a su licencia el día 9 de abril, ergo, teniéndose por cumplida tal día la notificación, contando con un día para apelar (conf. artículo 508 del Código Procesal Civil y Comercial), el plazo se vencía el día 10 de abril, pudiendo ser presentado el escrito inclusive en las dos primeras horas del día 11 de abril (conf. artículo 124 del Código Procesal Civil y Comercial). Por lo que, el recurso interpuesto el 10 de abril, a fs. 248, por la doctora Catalina Gallo Puló, apoderada de Horacio Pussetto S.A., fue interpuesto en debido tiempo y forma. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_En cuanto al demandado Volkswagen S.A., y siendo que su apoderado, el doctor Juan Ignacio Gómez Naar, fue notificado de la sentencia el día 4 de abril de 2018, el plazo para apelar, en consecuencia, vencía el día 5 de abril, pudiendo ser presentado el escrito inclusive las dos primeras horas del día 6 de abril (conf. artículo 124 del Código Procesal Civil y Comercial). De allí que habiéndose interpuesto el recurso de apelación, a fs. 249, el día 10 de abril, resulta que el mismo fue interpuesto en forma extemporánea, por lo que corresponde declarar mal concedido el recurso de apelación interpuesto por la demandada Volkswagen S.A. en contra de la sentencia de fs. 229/241. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_En cuanto al recurso interpuesto por el actor, surge que el mismo fue interpuesto en debido tiempo y forma (conf. fs. 242/244 ).\_\_\_\_\_

\_\_\_\_III) Suficiencia de los agravios: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ La doctora Catalina Gallo Puló, apoderada de Horacio Pussetto S.A., plantea la deserción del recurso de apelación interpuesto por la actora en los términos del artículo 255 del Código Procesal Civil y Comercial (fs. 270/272). Por su parte, el doctor Patricio Araoz Figueroa, apoderado de la actora, plantea la deserción de los recursos interpuestos por ambas codemandadas, Horacio Pussetto S.A. y Volkswagen S.A., invocando también que no reúnen los requisitos indispensables para ser considerados una expresión de agravios, conforme artículo 255 del Código Procesal Civil y Comercial (fs. 274/277). \_

\_\_\_\_\_ En cuanto a la suficiencia de los agravios planteados por la actora, como por la codemandada Horacio Pussetto S.A., en reciente precedente, que mantiene la posición sostenida por este tribunal, se dijo que “la Corte de Justicia de la Provincia y la propia Cámara de Apelaciones de la Provincia, de manera uniforme sigue la jurisprudencia y doctrina que sostiene un criterio amplio en orden a la valoración de la suficiencia de los agravios por ser el que mejor armoniza con el derecho de defensa y con el sistema de la doble instancia. Así, se dijo que en caso de duda sobre los méritos exigidos para la valoración de la expresión de agravios debe estarse a favor de su idoneidad (C.J. Salta, 22-12-92, Rondoni vs. Eckardt, Tomo 44, f° 1109/1113; CApel. CC. Salta, Sala I t. 1998, f° 357/358; 1992, f° 101/102; 1995, f° 442/445; 2000, f° 402/403; 2001, f° 205/206; id. Sala III, t. 1993, f° 901; t. 2001, f° 415; t. 2003, f° 232); y también se sostuvo que aunque el escrito adolezca de defectos, si contiene una somera crítica de lo resuelto por el juez, suficiente para mantener la apelación, no cabe declarar desierto el recurso (CNFed., Sala Cont.Adm., L.L. 121-134; id., L.L. 127-369; CApel. CC. Salta, Sala III, t. 2003, f° 49)” (CApel. CC. Salta, Sala III, t. 2017, f° 945/955). \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ IV. La sentencia de primera instancia: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ La sentencia dictada a fs. 229/241, hizo lugar parcialmente a la pretensión deducida y, en su mérito, condenó a los demandados a pagar al señor Martín Enrique Acosta, la suma de \$ 20.000 en concepto de indemnización por daño moral y privación de uso, con más intereses al 12 % anual desde la fecha de la mora hasta la fecha de la sentencia, y desde la

sentencia hasta su efectivo pago, tasa activa cartera general nominal anual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Para así decidir, encuadró la relación contractual entre las partes como una relación de consumo, y en base a dicho marco normativo protectorio de los derechos del consumidor analizó y resolvió el caso. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ El contrato suscripto entre las partes fue un plan de ahorro para la adquisición de un vehículo 0 km, en el cual el actor fue el solicitante, Volkswagwem S.A. de Ahorro para fines determinados la administradora o proveedora, y Pussetto S.A., la concesionaria, quien fue considerada por la sentencia, parte esencial del circuito negocial y por ende solidariamente responsable en los términos del artículo 40 de la Ley de Defensa del Consumidor. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ A los fines de evaluar el cumplimiento o incumplimiento de las demandadas, la señora Jueza analizando la prueba documental acompañada, determinó que el plazo de entrega del vehículo, venció el 29 de agosto de 2016, por lo que al momento de interposición de la demanda en fecha 24 de octubre de 2016, el contrato se encontraba incumplido. Considerando acreditada la antijuridicidad, y ponderando que el vehículo fue entregado el 11 de noviembre de 2016, es decir dos meses y 11 días después del vencimiento del plazo, declaró procedente la indemnización por daño moral en la suma de \$ 10.000.- y por privación de uso del vehículo en otra suma equivalente, y rechazó la procedencia del daño punitivo. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ IV) Análisis del caso: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ En forma preliminar, cabe destacar que sólo se considerarán los agravios de la actora y de la codemandada Horacio Pussetto S.A., en tanto el recurso de la codemandada VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS fue interpuesto de forma extemporánea. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ La existencia del vínculo contractual entre las partes, y su encuadre como una relación de consumo, de conformidad al artículo 3 de la Ley de Defensa del Consumidor, que define la relación de consumo como “el vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario”, no se encuentran

discutidos en esta instancia, como tampoco la responsabilidad solidaria de las demandadas (artículo 40 de la Ley de Defensa del Consumidor).\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_El artículo 42 de la Constitución Nacional consagra la protección de los derechos del consumidor y la Ley 24.240 contiene una serie de disposiciones tendientes a tutelar los derechos de los consumidores y usuarios; considerando la ley como consumidor o usuario a “toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios en forma gratuita u onerosa, como destinatario final en beneficio propio o de su grupo familiar o social” (artículo 1 de la Ley 24240, reformado por la Ley 26.361); en tanto que el proveedor se identifica como "la persona física o jurídica de naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios destinados a consumidores y usuarios" (artículo 2). Esta ley tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario (artículo 1), procurándose la lealtad en las relaciones económicas de todo tipo, lo que abarca la totalidad de las etapas del proceso de comercialización, asegurando al consumidor la plenitud de sus facultades de información, elección y exigencia” (Trigo Represas, Félix, La responsabilidad civil en la nueva ley de defensa del consumidor, publicado en La Ley 03/05/2010, La Ley Online). El concepto de relación de consumo también es receptado en el texto del Código Civil y Comercial, en el artículo 1092, que dispone que “es el vínculo jurídico entre un proveedor y un consumidor. Se considera consumidor a la persona humana o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social”. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_En cuanto al contrato suscripto, fue un contrato de ahorro previo, que consiste en el aporte periódico de cuotas que efectúan los adherentes, quienes integran grupos que la empresa organiza y cuyos fondos administra, adjudicándoles con periodicidad los productos respectivos a lo largo del plazo de duración del plan, en las formas preestablecidas -sorteo, licitación, etc.-

(Monti, José Luis, Esbozo sobre el daño resarcible en el derecho comercial, en Derecho de daños, 5° parte, cap. IX, ps. 209/213 Directores Echeverri, R.-Gagliardo, M.). Esta modalidad de contratación se encuentra contenida dentro de las previsiones del artículo 1 de la Ley 24.240, pues su finalidad es permitir la adquisición de cosas para uso o consumo del adquirente o de su grupo familiar o social (Farina, Juan M., Defensa del consumidor y del usuario, Ed. Astrea, Bs. As., 1995, p. 72).\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_IV. i.) Sobre el plazo para la entrega del vehículo: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_En cuanto al cómputo del plazo de entrega del vehículo, a los fines de evaluar el incumplimiento de los demandados, la codemandada Horacio Pussetto S.A. sostiene en su expresión de agravios que la señora Jueza confunde adjudicación, la que sostiene nunca fue negada, con aprobación de carpeta crediticia del actor por parte de la empresa administradora del plan, que afirma ocurrió el 29 de agosto de 2016 (cabe destacar que al respecto en la contestación de demanda afirma que ello ocurrió en octubre de 2016). \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_Sin embargo, la misma codemandada Horacio Pussetto S.A., tanto al contestar la demanda como en la expresión de agravios afirmó que quien aprueba la carpeta crediticia es la empresa administradora del plan, es decir, Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados (fs. 78 vta. y fs. 270 vta.), y la empresa administradora manifestó al contestar la demanda que “la carpeta fue adjudicada a mediados del mes de junio 2016 y validada en fecha 27.7.2016. Ahora bien conforme lo normado en la solicitud de adhesión, recién ahora estaríamos en condiciones de contabilizar el plazo para la entrega de la unidad según lo normado en el art. 7.” (fs. 129). \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_Es decir, que no hay coincidencia entre lo manifestado por las codemandadas, en cuanto a la fecha de aprobación de la carpeta crediticia del actor (ni siquiera coincide al respecto, lo manifestado por Horacio Pussetto S.A. al contestar la demanda y en la expresión de agravios), sin embargo siendo la administradora quien aprueba la carpeta, los argumentos de la concesionaria carecen de entidad suficiente. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_Ahora bien, la señora Jueza sostuvo, ante la falta de prueba de los argumentos esgrimidos por las demandadas, que la carpeta habría quedado aceptada al vencer el plazo que la sociedad administradora tenía para notificar al adjudicatario la aceptación o rechazo de la carpeta de crédito, lo que consideró cumplido en fecha 15 de junio de 2016, fecha a partir de la cual realizó el cómputo de los 75 días para la entrega de la unidad (fs. 235), y los agravios de Horacio Pussetto S.A. al respecto, en virtud de lo manifestado, no alcanzan mínimamente para cuestionar lo resuelto. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_IV.ii) Sobre el daño moral en las relaciones de consumo: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_Dado que la actora se agravia por el monto por el cual se admitió la indemnización en concepto de daño moral y privación de uso, el que considera exiguo, y la codemandada Horacio Pussetto S.A. cuestiona la procedencia de los mismos por falta de prueba, se analizará en primer lugar este cuestionamiento. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_La misma codemandada Horacio Pussetto S.A., al expresar agravios (fs. 271 vta.) admite que “existió una demora en la entrega del rodado de un mes y 12 días (29/8/16 al 11/11/16)” (debió decir dos meses y doce días), es decir que no es cuestionado el incumplimiento por parte de las demandadas en la entrega del vehículo, entrega que se efectuó con demora. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_Respecto de la procedencia del daño moral, la señora Jueza ponderó el marco protectorio del derecho del consumidor, quien en cuanto parte débil de la relación contractual tanto al momento de contratar como de efectuar un reclamo, se encuentra ante un panorama de mayores angustias, circunstancias que consideró acreditadas no sólo por el incumplimiento de las demandadas sino también ante la incertidumbre y falta de información respecto del tiempo de entrega. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_Tanto el incumplimiento de las demandadas, configurado en la demora de la entrega del vehículo, como la falta de información “cierta, clara y detallada” en cuanto a la modalidad, tiempos y condiciones de la operatoria propia de la contratación, se encuentran debidamente acreditados en autos. Prueba de ello son las actuaciones tramitadas ante la Secretaría de Defensa del

Consumidor, como asimismo la necesidad de promover el presente proceso judicial, para lograr conocer el tiempo de entrega, y su efectivo cumplimiento.

\_\_\_\_\_La doctora Graciela Ritto, considera que el Código Civil y Comercial al unificar la responsabilidad contractual y extracontractual en el artículo 1716, “da por finalizada la discusión retrógrada que desconocía la aplicación del daño moral en el caso de incumplimiento obligacional, teniendo en cuenta la presencia del verbo “podrá” en el art. 522 del Código de Vélez, afortunadamente eliminado de la nueva codificación” (“Sistema de Defensa del Consumidor: Paradigmas del nuevo Código y de las leyes 26.993 y 24.240”, 1ª edición, Buenos Aires, 20XII Grupo Editorial, 2016, pág. 75 y ss.), y refiriéndose al ámbito de defensa del consumidor expresa: “Nos interesa destacar que la defensa del consumidor se abre en dos campos: el de los derechos patrimoniales (la seguridad de no sufrir un daño, los intereses económicos, la libertad de elección, el trato equitativo y digno) y el de los derechos personales (la protección de la salud y la seguridad de no sufrir menoscabo en esta o en la vida), en tanto que el derecho a la información adecuada y veraz, resguarda tanto los derechos patrimoniales como los personales. Y, fundamentalmente, que la vulneración de los derechos patrimoniales, como la de los personales, da lugar a indemnización por daño moral, que en muchos de los casos asume el carácter de autónomo” (ob.cit., pág. 78). Refiriéndose específicamente al tema de la publicidad e información en la relación de consumo, la autora expresa que “Ghersa considera que de la sola divergencia entre la publicidad y el contrato, o su cumplimiento en concreto, que mueve al consumidor a realizar intimaciones y acciones, queda configurado el daño moral autónomo. En este sentido, concluye que el factor confiabilidad implica que el consumidor deposita en la empresa la carga positiva de que su comportamiento será conforme a las publicidades previas, su prestigio, su marca; de manera que la violación de confianza por medio de un hecho sorpresivo e imprevisto o la inclusión de cláusulas abusivas constituye en si mismo un daño reparable, patrimonial y moral” (ob.cit., pág. 79). En este sentido, destaca que el deber de información no sólo está presente

en el artículo 4 de la Ley de Defensa del Consumidor, sino también el artículo 1100 del Código Civil y Comercial, que dispone que “El proveedor está obligado a suministrar información al, consumidor en forma cierta y detallada, respecto de todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, las condiciones de su comercialización y toda otra circunstancia relevante para el contrato. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con la claridad necesaria que permita su comprensión”, concluyendo entonces en que la omisión de información genera daño moral al provocar la lesión a un interés jurídico espiritual. Finalmente, la autora refiere que Carlos Ghersi señala la creación de nuevos supuestos de responsabilidad de atribución objetiva, como son la ausencia o defectos en la información (art. 4 LDC), la obligación legal de seguridad (art. 5 LDC), el trato indigno y las prácticas abusivas; y concluye sosteniendo que “la publicidad engañosa, la ausencia de información, el incumplimiento de la obligación de indemnidad, las prácticas abusivas y el daño indigno generan daño moral in re ipsa en las relaciones de consumo, sin que sea necesaria su prueba específica. Desconocerlo implicaría negar el in dubio pro consumidor y la garantía prevista por el art. 42 de nuestra Carta Magna.” (ob.cit., pág. 83).\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Conforme fue destacado por la señora Jueza en la sentencia, las circunstancias del caso resultaron demostrativas de la incertidumbre padecida respecto del tiempo de entrega del vehículo, lo que recién se concretó una vez promovida la presente acción judicial. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Por otra parte, quedó acreditado que el actor no fue adecuadamente informado respecto “de todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, las condiciones de su comercialización y toda otra circunstancia relevante para el contrato” (artículo 1100 Código Civil y Comercial), en tanto entendió que con el pago de la 5ª cuota del plan accedía al vehículo, cuando en realidad ello se concretó varios meses más tarde y luego de cumplir con trámites y gestiones, que conforme manifestación de la propia administradora demandada, “el día que se celebró la audiencia en la

Secretaría de Defensa del Consumidor, se le informó en dicha audiencia los pasos que debían cumplir para que se proceda adjudicar la unidad, en la cuota N° 5, siendo los mismos: ..... Recién entonces, luego de lo manifestado por mi mandante en la audiencia fue que el actor dio cumplimiento con todo lo necesario y la carpeta fue adjudicada a mediados del mes de junio 2016 y validada en fecha 27.7.2016” (contestación de demanda de Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados, fs. 129). De los propios dichos de la administradora, se desprende que el actor no estaba adecuado y suficientemente informado de la operatoria para la adquisición del vehículo, pasos que recién se le aclararon en la audiencia celebrada ante la Secretaría de Defensa del Consumidor, la que se celebró el 13 de julio de 2016. De esta manera, quedó acreditado en el proceso la falta de información al actor por parte de las demandadas, incumplimiento que genera daño moral, in re ipsa, conforme se expuso en el presente. Cabe destacar, que para eximirse de esta responsabilidad, las demandadas en virtud del principio de las cargas probatorias dinámicas y el deber de colaboración (artículo 53 de la Ley de Defensa del consumidor) debieran haber acreditado haber cumplido en forma adecuada y completa con su deber de información, lo que conforme se expuso no cumplieron, debiendo por ende responder por el daño ocasionado. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Así fue también considerado en antecedentes de la Sala que integro: “Se entendió que para que exista cabal cumplimiento de la obligación, la información debe ser eficaz. Para ello, debe reunir ciertos requisitos. La Ley (artículo 4°) establece que sea cierta, clara y detallada; respetando el mandato constitucional que requiere su adecuación y veracidad. “Si bien la oportunidad no es una cualidad mencionada por la ley, el proveedor debe velar por el cumplimiento tempestivo de la obligación a su cargo” (Belén Japaze, Manual de Derecho del Consumidor. Coordinador: Dante D. Rusconi, Editorial: Abeledo Perrot, Edición: 2009, pág. 205), que en el caso debe ser inmediato. En primer lugar, es obvio que la certeza o veracidad hace a la objetividad de la información. Por otro lado, la misma será clara cuando resulte comprensible para su destinatario, relacionándose así con el nivel educativo del profano.

Para ello, debe ser adecuada o suficiente, es decir: no debe pecarse ni por exceso ni por defecto, que lleven a confusión. Tampoco debe ser vaga o ambigua. Por último, debe ser detallada, lo que hace a la completividad de la oferta. Reiterada jurisprudencia sostiene que se trata de una infracción de tipo formal que no requiere elemento subjetivo o evento dañoso alguno para su configuración, y la ausencia de alguno de los contenidos prescriptos en el artículo amerita por sí solo la imposición de sanciones”. (CApel. CC. Salta, Sala III T. Def. 2018, fº 453/465. 17/09/18). \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ “La protección del consumidor deriva de la afectación en la relación de consumo, situación contemplada por la Carta Magna en su artículo 42. El origen del deber de reparar no está dado por el incumplimiento de un contrato, sino de una situación más compleja, como es violar los deberes resultantes de la relación de consumo. El deber de informar a cargo de los proveedores de bienes y servicios, que se traduce en el derecho a recibir información adecuada y veraz por parte de los usuarios y consumidores, es el eje fundamental sobre el que habrán de alinearse todas las relaciones de consumo. No puede negarse que quien no ha dado información suficiente hubiese evitado los reclamos realizados, que a su vez implicaron gastos de viajes y tiempo insumido, los que constituyen circunstancias de suficiente entidad como para haber afectado el estado de ánimo del actor. Se trata de un estándar o modelo de comportamiento que el proveedor está obligado a observar en la relación de consumo y tiende a resguardar la moral y salud psíquica y física de las personas, porque su ausencia genera lesión en los derechos constitucionales del usuario, agraviándolo en su honor. (CApel. CC. Salta, Sala III T. Def. 2018, fº 335/345. 25/06/18). \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ “En tal sentido el incumplimiento de un contrato de consumo no implica sólo un daño material (económico), ya que el producto adquirido es la conjunción de lo material y de un conjunto de sentimientos depositados en él (valor de cambio) por el consumidor; porque además es de esta forma en la cual se los introduce publicitariamente al mercado direccionando la decisión. De manera tal que, el agravio moral frente al incumplimiento empresarial en

las relaciones de consumo, surge "per se" resultando innecesaria su prueba específica; mereciendo una apreciación autónoma, que no tiene por qué guardar proporción con el resarcimiento del daño con repercusión económica ocasionado". (Lovece, Graciela I., El consumidor ante las reparaciones no satisfactorias, Publicado en: La Ley 31/12/2013, 31/12/2013, 6 - La Ley 2014-A, 30, Cita Online: AR/DOC/3889/2013) En un caso similar al de autos, la Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Mar del Plata, admitió la indemnización del daño moral y efectuó las siguientes consideraciones: "El valor tiempo constituye un menoscabo que debe ser indemnizado ya que ha producido no solo la angustia, etc., sino además el haber tenido que realizar trámites administrativos y judiciales que demandaban diligencias del actor, seguramente dejando de hacer su actividad habitual. ... Zavala de González señala "...Verse sometido a esperas prolongadas y tensiones genera un sentimiento de cosificación resultando encomendable reconocer daño por perdida injustificada de tiempo; este resulta jurídicamente significativo al margen de su función instrumental para logros existenciales y económicos..." (Zavala de González, Matilde, Los daños morales mínimos, publicado en La Ley 2004-E-1311, Responsabilidad Civil-Doctrinas Esenciales, tomo III, 1 del 2007, pág. 97). (Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Mar del Plata, sala III, 04/02/2014, R., R. I. c. Francisco Osvaldo Díaz S.A. s/ vicios redhibitorios, Publicado en: LLBA2014 (mayo), 446 - LLBA 2014 (septiembre), 843, Con nota de Pablo Bagalá; Cita Online: AR/JUR/2769/2014).

---

\_\_\_\_\_ Considerando entonces procedente la indemnización en concepto de daño moral, configurado por la falta de debida información tanto respecto de la operatoria y modalidad de contratación, como de la fecha de entrega del vehículo, lo que sin dudas afectó la tranquilidad y sentimientos legítimos del actor, incluso ocasionándole molestias, preocupaciones y gestiones adicionales, y habiendo cuestionado el actor el monto indemnizatorio reconocido por considerarlo exiguo, se aprecia procedente el agravio, y se

dispone elevar el monto a la suma de \$ 20.000.- en concepto de daño moral. \_

\_\_\_\_IV. iii) Sobre la privación de uso del vehículo: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_Respecto de la indemnización admitida por privación de uso, la demandada la cuestiona considerando que ella procedería solamente cuando se tuvo el vehículo y se sufre un despojo del mismo y no cuando se compra y se debe aguardar el tiempo estipulado para obtenerlo, mientras que la actora cuestiona el monto admitido por este concepto por considerarlo bajo. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_Quedó determinado por la sentencia, y no refutado adecuadamente por la demandada, que el plazo de entrega del vehículo vencía el día 29 de agosto de 2016, y que el vehículo fue entregado al actor el día 11 de noviembre de 2016, es decir que fue entregado 74 días más tarde que lo debido. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_No se advierte cuál sea el fundamento jurídico (que por otra parte no fue expuesto por la apelante), por el cual la demandada sostenga que la privación de uso sólo procede ante el despojo del vehículo que se tenía, y no ante la demora en la entrega, cuando en los hechos, esa demora significa justamente la imposibilidad de hacer uso del mismo, sin que haya causa legítima que lo justifique. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_Sin dudas, toda persona que adquiere un vehículo, lo hace para hacer uso del mismo, y si por causas ajenas no justificadas se ve privado de su uso, el responsable de dicho impedimento debe responder por el daño ocasionado al respecto. De lo expuesto se desprende, que contrariamente a lo sostenido por la demandada, no es necesario que se acredite expresamente el daño, ya que el mismo “surge notorio de los propios hechos” (artículo 1744 Código Civil y Comercial), y así fue considerado por la señora Jueza al admitir el mismo, habiéndolo cuantificado en la suma de \$ 10.000.-, conforme lo dispuesto por el artículo 165 del Código Procesal Civil y Comercial. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_Siendo que el monto admitido significa una indemnización equivalente a \$ 135.- diarios, se estima que la misma equivale a un solo viaje en taxi y por un trayecto corto, y no parece razonable adquirir un vehículo de las características del adquirido en autos (camioneta AmaroK) para ese destino, por lo que se estima razonable elevar el monto indemnizatorio en concepto de

privación de uso a la suma de \$ 30.000.- (lo que equivale a aproximadamente \$ 400.- por día).\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_En cuanto a lo planteado por la demandada Horacio Pussetto S.A., respecto de que de admitirse la indemnización solicitada, nos encontraríamos en presencia de una doble indemnización por la obligación a cargo de la administradora de pagar intereses al adjudicatario en caso de demora en la entrega del vehículo (artículo 7 - Condiciones Generales), cabe rechazar el planteo, por un lado porque recién es introducido como argumento en la alzada, no habiendo sido objeto de la litis, y por el otro, porque ni siquiera fue planteado por la administradora, quien resultaría ser la obligada al pago de los referidos intereses y por ende legitimada para el planteo. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_IV.iv) Sobre los intereses: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_La sentencia fijó, sobre las sumas reconocidas, intereses al 12 % anual desde la fecha de la mora (29/08/16) hasta la fecha de la sentencia (26/03/18), y desde la sentencia hasta su efectivo pago, tasa activa cartera general nominal anual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_El actor al cuestionar los montos reconocidos por bajos, incluye como tal la tasa del 12% anual, pero sin proporcionar ningún fundamento que avale su cuestionamiento, ni indicando tampoco la tasa que consideraría adecuada, por lo que no corresponde hacer lugar a dicho cuestionamiento por falta de fundamentación, y se confirman las tasas de interés establecidas en la sentencia. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_IV.v) Respecto del daño punitivo: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_La sentencia de primera instancia consideró que la pretensión del actor en este aspecto no podía prosperar, teniendo en cuenta la excepcionalidad del instituto del daño punitivo, lo cual fue cuestionado por el actor invocando que en autos quedó probado que existió una conducta de menosprecio por parte de las demandadas al derecho del consumidor, siendo que el mismo había cumplido en tiempo y forma con su parte del contrato. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_El instituto del daño punitivo, fue introducido en el art. 52 bis de la LDC por la ley 26.361, y ha sido definido al daño punitivo como las "sumas

de dinero que los tribunales mandan a pagar a la víctima de ciertos ilícitos, que se suman a las indemnizaciones por daños realmente experimentados por el damnificado, que están destinados a punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro" (Pizarro, Ramón D., "Derecho de Daños", 2º parte, La Rocca Buenos Aires, 1993, pág. 291 y ss.).

\_\_\_\_\_El artículo 52 bis dispone que: "Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan.... La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47 inciso b) de esta ley". \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_Analizando la norma se advierte que la misma tiene un propósito netamente sancionatorio y que su finalidad no es sólo la de castigar a la demandada por una conducta grave sino también para desalentarla en el futuro, vale decir que se trata de una sanción punitiva y preventiva a la vez, pero fundamentalmente disuasiva para evitar la reiteración de hechos similares en el futuro. La ley no prevé que deba alegarse ni demostrarse un enriquecimiento de la demandada, habiendo determinado la doctrina que tampoco basta el mero incumplimiento, siendo requisito para su procedencia, el que se configure una conducta grave. La reprochabilidad de la conducta de una parte, su intencionalidad o el grado en el que refleja su indiferencia frente a los usuarios es el punto central a tener en cuenta para la fijación de la sanción prevista en la norma. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_La señora Jueza, si bien destaca la entrega del vehículo con posterioridad al vencimiento del plazo y el incumplimiento del deber de información por parte de las demandadas, consideró, invocando precedentes de la Corte de Justicia, que dicho accionar no llega a configurar un grave menoscabo de los derechos del consumidor que justifique la aplicación de la multa civil. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_Al respecto, cabe destacar que la Corte de Justicia, si bien ha considerado que a los fines de la aplicación de los daños punitivos corresponde considerar su entidad, ha destacado las amplias facultades del juez al decidir su imposición. Así ha sostenido: “Por otro lado, cabe recordar que el art. 52 bis de la Ley 24240 otorga plena discrecionalidad al juez, quien al momento de decidir la imposición de esta sanción debe tener en consideración las características y fines del instituto y, en este orden, si se presentan en el supuesto del que se trate hechos graves o circunstancias que ameriten recurrir a ella. De tal manera, debe ser la prudente apreciación judicial la que defina en cada caso los parámetros objetivos a tener en cuenta al aplicar la figura bajo análisis (arg. cfr. Picasso, Sebastián, "Nuevas categorías de daños en la Ley de Defensa del Consumidor", en Reforma a la Ley de Defensa del Consumidor, dir. por Roberto Vázquez Ferreyra, La Ley, Buenos Aires, 2008, pág. 363; Junyent Bas, Francisco y Garzino, María Constanza, "Daño punitivo. Presupuestos de aplicación, cuantificación y destino", La Ley, 19/12/2011, I; esta Corte, Tomo 183:191)” (CJS, Tomo 213:191/198; Tomo 222:757/766)\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_En el caso, ha quedado acreditado que estamos en presencia de una relación de consumo y que el proveedor no cumplió con las obligaciones legales y contractuales correspondientes para con el consumidor, configurándose el supuesto expresamente previsto por el art. 52 bis de la ley 24.240 (conf. ley 26.361). \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_En función de lo expuesto, es necesario remarcar el ámbito en el que se encuentra prevista la norma en cuestión, que es el microsistema de defensa del consumidor, con jerarquía constitucional en virtud de lo previsto en el artículo 42 de la Constitución Nacional, y que el contrato suscripto entre las parte reviste las características de un contrato por adhesión (artículo 984 Código Civil y Comercial), el que se define como aquel en que una de las parte adhiere a cláusulas generales predispuestas unilateralmente por la otra, sin haber participado en su redacción. Al respecto, Marcelo Hersalis expresa que “hay autores que señalan que en el contrato de adhesión existe la extrema

superioridad de poder de negociación de una de las partes y la virtual falta de elección de la otra, en cuanto no adhiera a las cláusulas del estipulante sobre la base de un acuerdo “tómelo o déjelo” (“Código Civil y Comercial de la Nación y normas complementarias. Análisis doctrinal y jurisprudencial”, Dirigido por Alberto J. Bueres, Hammurabi, Buenos Aires, 2018, Tomo 3C, pág. 132).

---

\_\_\_\_\_ En el caso, es clara la relación de superioridad de las demandadas respecto del actor, tanto en cuanto a ser la parte que establece las cláusulas contractuales de forma unilateral, como por su profesionalidad en el ámbito negocial, lo que requiere de su parte mayor diligencia y previsibilidad de las consecuencias de sus actos (artículo 1725 Código Civil y Comercial), tanto en lo que concierne al cumplimiento de su obligación en tiempo y forma, como lo que hace al derecho a la información de la parte débil del contrato. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ En precedentes de la Sala se ha destacado este aspecto al expresar: “Se ha sostenido que una característica distintiva del consumidor, más allá de la entidad que se le otorgue a la hora de delimitar el ámbito de aplicación de la ley, es su vulnerabilidad, entendida como debilidad o hiposuficiencia, que puede ser económica, técnica, jurídica, informativa o material, lo que implica un desequilibrio entre las partes de la relación de consumo que merece ser atendido (favor debilis), frente al otro polo de la relación de consumo: el proveedor de bienes y servicios. Una clara demostración de este aspecto se presenta en el terreno de la información donde se dijo que “Los extremos señalados no son otros que la representación de la conjunción contractual de la profesionalidad con los profanos que caracteriza a este sector de los contratos” (Santarelli, Fulvio La regulación del mercado a través del contrato. Una propuesta para la protección del empresario débil, publicado en La Ley 2007-C, 1044-LLP 2007 –agosto-, 863). Así, el proveedor concentra frente al consumidor un poder que deriva del conocimiento específico en su área de actividad comercial, considerándose “experto”; a diferencia de su contraparte, novato en la materia, que se informa a través del mercado (se presume el desconocimiento del consumidor medio). En mérito de éstas y

otras asimetrías, conforme a los fines que inspiraron su dictado (*favor debilis*), la Ley 24.522 otorga una tutela particular frente a la situación descripta e impone el deber de informar a cargo del proveedor, todo ello en concordancia con el artículo 42 de la Constitución Nacional que consagra el derecho a la información de los consumidores o usuarios. Dice Ricardo Lorenzetti (*Consumidores*, Buenos Aires, Ed. Rubinzal – Culzoni Editores; pág. 205/6, año 2009) que el deber de informar es, “Desde el punto de vista normativo un deber jurídico obligacional, de causa diversa, que incumbe al poseedor de 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 dichos datos, y cuyo contenido es el de poner en conocimiento de la otra parte una cantidad de datos suficiente como para evitar los daños o inferioridad negocial que pueda generarse en la otra parte si dicha información no se suministra.” Está claro entonces que el proveedor tiene el deber jurídico de suministrar la información que le permita al consumidor conocer el negocio que se le ofrece (características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización) y juzgar su conveniencia de acuerdo a sus intereses particulares. Se busca asimismo proteger las decisiones económicas del consumidor, de modo que no se vea defraudado en su decisión de consumo. Y esta obligación se extiende durante la relación de consumo. Abarca todo el iter contractual y aun luego de la conclusión de éste. En la etapa precontractual persigue que el usuario sea correctamente instruido antes de concretar la operación para así poder prestar un consentimiento lúcido, pudiendo prever las vicisitudes del vínculo jurídico. Luego, debe contribuir a la ejecución del contrato (utilización del producto o servicio, etc.) y/o a la prevención de riesgos. Se sostuvo que ello se encuentra en perfecta consonancia con el principio de buena fe objetiva que rige la celebración, ejecución e interpretación de los contratos, como se dijo, sin perjuicio de recordar que el vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor trasciende éstos y se direcciona a lograr la transparencia en las relaciones de mercado. En este orden de ideas, la información “está dirigida a

racionalizar las opciones del consumidor o usuario, y tiene por objetivo la transparencia, es decir, permitirle ilustrarse para decidir con conocimiento acabado las cualidades y atributos de los servicios puestos a su disposición.” (CNFed. Cont. Adm. Sala IV;10/02/ 99, Defensor del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires c/ INSSJYP s/ Medida cautelar autónoma. Albremática 109.659, citado por Ghersi, Carlos A. y Weingarten, Celia (2009). Ley de defensa del consumidor 24.240 (pág. 33). Se entendió que para que exista cabal cumplimiento de la obligación, la información debe ser eficaz. Para ello, debe reunir ciertos requisitos. La Ley (artículo 4º) establece que sea cierta, clara y detallada; respetando el mandato constitucional que requiere su adecuación y veracidad. “Si bien la oportunidad no es una cualidad mencionada por la ley, el proveedor debe velar por el cumplimiento tempestivo de la obligación a su cargo” (Belén Japaze, Manual de Derecho del Consumidor. Coordinador: Dante D. Rusconi, Editorial: Abeledo Perrot, Edición: 2009, pág. 205), que en el caso debe ser inmediato. En primer lugar, es obvio que la certeza o veracidad hace a la objetividad de la información. Por otro lado, la misma será clara cuando resulte comprensible para su destinatario, relacionándose así con el nivel educativo del profano. Para ello, debe ser adecuada o suficiente, es decir: no debe pecarse ni por exceso ni por defecto, que lleven a confusión. Tampoco debe ser vaga o ambigua. Por último, debe ser detallada, lo que hace a la completividad de la oferta.” (CApel. CC. Sala III, Def. 2018 Fº 453/465. 17/09/18).

---

\_\_\_\_\_ Es claro, que el actor no contó con una información veraz, detallada y completa, por cuanto entendiendo que con el pago de 5 cuotas podía acceder al vehículo, no pudo prever que las mismas no eran consecutivas, ni los trámites subsiguientes que debían realizarse y de los que recién tuvo cabal conocimiento en el contexto de la audiencia celebrada en la Secretaría de Defensa del Consumidor; como asimismo tampoco contó con información respecto del plazo de entrega del vehículo, que por otra parte se efectuó con 74 días de demora. Dado el carácter sancionatorio y preventivo que se atribuye al daño punitivo, no puede desconocerse la habitualidad de las

operaciones comerciales como la de autos, en las que se promueve la incorporación de los eventuales compradores en planes de ahorro, con la promesa de adquirir de manera ventajosa vehículos que de otra forma no estarían a su alcance, por lo que también se pretende que la sanción a aplicar tenga un efecto disuasorio en los proveedores, tendente al adecuado cumplimiento de sus obligaciones. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ En virtud de lo expuesto, y atento el ámbito protectorio del derecho del consumidor, que de por sí implica un plus de protección respecto de otros incumplimientos contractuales, considero que corresponde en el caso de autos aplicar a las demandadas la sanción prevista en el artículo 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor, por lo que en este aspecto se revoca la sentencia de primera instancia y se hace lugar a la aplicación de la sanción por daño punitivo, la que se determina en la suma de \$ 30.000.- a la fecha de la sentencia de primera instancia. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ V. Costas: las costas de ambas instancias se imponen a las demandadas (artículo 67 Código Procesal Civil y Comercial). \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ VI. Honorarios: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Teniendo en cuenta el resultado del recurso interpuesto, corresponde determinar que los honorarios de los profesionales intervinientes, por su labor desarrollada en la alzada deberán cuantificarse en la oportunidad prevista en el capítulo II de la Acordada 12.062. De esta manera, se establece que los honorarios deben fijarse en un 40% del monto que corresponda regular en primera instancia (art. 15 de la Ley de Aranceles 8035). \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ El doctor Marcelo Ramón Domínguez dijo: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Que, por compartir los fundamentos expuestos y teniendo en cuenta el criterio del Suscripto expuestos en votos anteriores que ya fueron destacados, comparto la solución propuesta por la señora Jueza de Cámara preopinante. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Por ello, \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ LA SALA TERCERA DE LA CÁMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL Y COMERCIAL DE LA PROVINCIA DE SALTA, \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ I) DECLARA MAL CONCEDIDO el recurso de apelación

interpuesto a fs. 299 por el doctor Juan Ignacio Gómez Naar, en representación de Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados en contra la resolución de fs. 229/241. CON COSTAS. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ II) RECHAZA el recurso de apelación interpuesto a fs. 248 por la doctora Catalina Gallo Puló, en su carácter de apoderada de Horacio Pussetto S.A. CON COSTAS. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ III) HACE LUGAR al recurso de apelación interpuesto a fs. 244, por el doctor Patricio F. Araoz Fleming, en su carácter de apoderado del actor señor Martín Enrique Acosta, y en su mérito, eleva el monto de la CONDENA a las demandadas a la suma de pesos ochenta mil (\$ 80.000) de capital, conforme lo expuesto en los considerandos. CON COSTAS. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ IV) SE ESTABLECE que los honorarios deben fijarse en un 40% del monto que corresponda regular en primera instancia (art. 15 de la Ley de Aranceles 8035). \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ V) CÓPIESE, regístrese, notifíquese y BAJE. \_\_\_\_\_