

Expediente: **505/19**

Carátula: **MONTIVERO MANUEL OSCAR Y OTROS C/ CIRCULO DE INVERSORES S.A.U DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS Y OTRO S/ SUMARIO (RESIDUAL)**

Unidad Judicial: **EXCMA. CÁMARA EN LO CIVIL Y COMERCIAL COMÚN SALA I**

Tipo Actuación: **FONDO (RECURSO) CON FD**

Fecha Depósito: **30/04/2025 - 00:00**

Notificación depositada en el/los domicilio/s digital/es:

20111348600 - MONTIVERO, MANUEL OSCAR-ACTOR/A

23148866279 - CIRCULO DE INVERSORES S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS, -DEMANDADO/A

20111348600 - MONTIVERO PORTALES, OSCAR EUGENIO-ACTOR/A

20111348600 - MONTIVERO, ELIANA GABRIELA-ACTOR/A

20111348600 - MONTIVERO, EDITH NOEMI-ACTOR/A

20111348600 - MONTIVERO, MANUEL JORGE-ACTOR/A

20111348600 - MONTIVERO, LILIANA DEL CARMEN-ACTOR/A

20111348600 - MONTIVERO, SERGIO ORLANDO-ACTOR/A

307162716481505 - DEFENSORIA DE NIÑEZ, ADOLESCENCIA Y CAPACIDAD RESTRINGIDA - CENTRO JUDICIAL MONTEROS, -DEFENSOR/A OFICIAL DE MENORES E INCAPACES

90000000000 - DEFENSORIA DE LA NIÑEZ, ADOLESCENCIA Y CAPACIDAD RESTRINGIDA IA. NOM., -DEFENSOR/A OFICIAL DE MENORES E INCAPACES

20171909261 - RODRIGUEZ, JOSE LUIS-PERITO

20137842468 - PEUGEOT INDIANA SACIFI, -DEMANDADO/A

30715572318715 - FISCALIA DE CAMARA CIVIL COM. Y LABORAL

PODER JUDICIAL DE TUCUMÁN

CENTRO JUDICIAL CAPITAL

Excma. Cámara en lo Civil y Comercial Común Sala I

ACTUACIONES N°: 505/19



H102215483701

San Miguel de Tucumán, Abril de 2025.

AUTOS Y VISTOS: La causa caratulada "MONTIVERO MANUEL OSCAR Y OTROS c/ CIRCULO DE INVERSORES S.A.U. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS Y OTRO s/SUMARIO (RESIDUAL)" - Expte. N° 505/19 , y

CONSIDERANDO:

I. El recurso

Vienen a conocimiento y resolución del Tribunal los recursos de apelación interpuestos el 02/08/2024 por la parte actora; y el 15/08/2024 por la parte demandada, en contra de la sentencia n° 1.016 del 30/07/2024 dictada por el Juzgado Civil y Comercial Común de la III° Nominación que decidió no hacer lugar al planteo de inconstitucionalidad del art. 52 bis de la Ley 24.240 formulado por la demandada (punto I); hacer lugar a la demanda iniciada por Manuel Oscar Montivero, Oscar Eugenio Montivero Portales, Elina Gabriela Montivero, Edith Noemí Montivero, Manuel Jorge Montivero, Liliana del Carmen Montivero y Sergio Orlando Montivero en contra de Círculo de Inversores S.A.U. de Ahorro para Fines Determinados y condenar a ésta última a dar cumplimiento con la entrega del vehículo que, al momento de la ejecución de sentencia, reemplace al Peugeot 207 Compact Active 1.4 N 5P, debiendo la actora cumplir con las obligaciones, gastos y pagos correspondientes a la entrega de la unidad, de acuerdo al plan contratado (punto II); condenar a

Círculo de Inversores S.A.U. de Ahorro para Fines Determinados a abonar a los actores la suma de \$1.250.000 en concepto de daño moral y punitivo con más los intereses considerados en cada rubro (punto III); e impuso las costas del trámite a la demandada (punto IV) y reservó pronunciamiento de honorarios para su oportunidad (punto V).

Consta que el 19/08/2024 y 23/08/2024 actor y demandado, respectivamente, contestaron agravios. El 21/08/2024 tomó intervención la Defensoría de la Niñez; mientras que el 02/10/2024 se pronunció Fiscalía de Cámara, en los términos de su dictamen. Por providencia del 07/10/2024 se llamaron los autos a conocimiento y resolución del Tribunal, quedando en condiciones de emitir pronunciamiento.

II. Antecedentes

Manuel Oscar Montivero, Oscar Eugenio Montivero Portales, Elina Gabriela Montivero, Edith Noemí Montivero, Manuel Jorge Montivero, Liliana del Carmen Montivero y Sergio Orlando Montivero, iniciaron acción de consumo en contra de Círculo de Inversores S.A. de Ahorro para Fines Determinados (en adelante "CISA"), solicitando se condene a éste a cumplir con el plan de ahorro 70/30 celebrado con la Sra. Carmen Irene Portales, debiendo entregar el vehículo que, al momento del cumplimiento, reemplace al Peugeot 207 Compact Active 1.4 N 5P; y a indemnizar el daño moral y el daño punitivo.

Explicaron que son herederos de Carmen Irene Portales, quien -en vida- celebró un contrato de Círculo de Ahorros (modalidad 70/30) con CISA, identificado como grupo 1121, orden 149, para recibir un Peugeot 207 Compact Active 1.4 N 5P; y que, al producirse su fallecimiento, iniciaron los trámites para obtener la adjudicación del bien, lo que si bien en un comienzo avanzó (al lograr el cambio de titularidad), se vio luego frustrado por la intempestiva baja de la adjudicación realizada en forma inconsulta y unilateral por la demandada, aún cuando manifestaron expresamente su intención de continuar con el proceso para recibir el automóvil. Invocaron vulnerado el deber de información y trato digno.

Al contestar demanda, CISA negó haber incumplido obligaciones a su cargo. Aunque reconoció que la entrega del rodado no se realizó. Sostuvo que ello fue a causa de un incumplimiento atribuible a los actores, en tanto se les requirió el ingreso de cierta documentación, que lo hicieron en forma tardía y/o ineficiente; y además porque omitieron el pago de ciertos conceptos, todo lo cual derivó en la anulación de la adjudicación del plan. Aseguró que ofreció restituir a los actores los importes correspondientes a la indemnización recibida de la aseguradora, -y que había sido utilizada para licitar, en representación de aquellos-; pero que se negaron a recibirlos.

III. La sentencia

El fallo de grado, luego de encuadrar el caso en el derecho del consumidor, realizó una descripción cronológica de los hechos acontecidos desde el fallecimiento de la Sra. Portales, contratante originaria del Plan de Ahorros; hasta la rescisión del contrato efectuada por la demandada, conforme las pruebas de autos y los dichos de las partes.

Consideró que si bien en su relato de los hechos la demandada asegura que el 18/07/2018 remitió carta documento informando a los herederos que la Nota de Pedido había sido devuelta al concesionario por haberse pedido un modelo discontinuado, y que al no haber ingresado ninguna otra Nota de Pedido de la Unidad, la adjudicación fue anulada el 26/07/2018, ello no se encuentra acreditado. Subrayó que la administradora únicamente informó el rechazo del pedido de la unidad por encontrarse dicho modelo discontinuado, no así que la adjudicación había sido anulada.

Consideró que la demandada no puede alegar que la unidad no fue entregada en virtud del incumplimiento de la parte actora al no haber ingresado una Nota de Pedido antes del vencimiento para ello (14/07/2018), y que tampoco los actores cumplieron con los restantes requisitos para la entrega de la unidad (pago de la alícuota del 30%, pago del derecho de adjudicación del 2%, pago de los gastos de patentamiento y flete, etc); lo primero porque sí existió una nota de pedido presentada antes del vencimiento, que fue rechazada por causas no imputables a los actores; y lo segundo porque los requisitos mencionados son exigidos para la toma de posesión de la unidad (conforme cláusula 16). Concluyó que se dejó a los actores sin oportunidad de presentar un nuevo pedido, al no haberles otorgado un plazo para hacerlo, comunicando a su vez, el apercibimiento que, de no cumplir en tiempo y forma, la adjudicación sería anulada, todo lo cual no aconteció.

Entendió configurado un incumplimiento contractual por parte de la demandada, en su calidad de administradora del plan, y que tal conducta antijurídica devino en un perjuicio directo hacia los actores.

En base a ello, condenó a la demandada a dar cumplimiento con la entrega del vehículo que, al momento de la ejecución de sentencia, reemplace al Peugeot 207 Compact Active 1.4 N 5P, debiendo la actora cumplir con las obligaciones, gastos y pagos correspondientes a la entrega de la unidad, de acuerdo al plan contratado.

Luego valoró los rubros indemnizatorios reclamados, y determinó su cuantía.

IV. Agravios

(i) Del actor

En lo esencial, el actor cuestiona el monto fijado por el fallo de grado en concepto de daño moral, por considerar que el mismo no puede brindar las satisfacciones sustitutivas del daño sufrido. Señala que no se menciona cuál es el parámetro objetivo utilizado para cuantificar; que debe tenerse presente que, en el caso, se trata de compensar el daño sufrido por no haber recibido un automóvil hace ya 6 años; y que el propio contrato incluye una pauta de cómo la demandada considera el daño al establecer una multa equivalente a la tasa activa sobre el valor del bien, durante todo el tiempo de la demora en la entrega, que sería de más de \$125.000.000.

Se agravia, así mismo, de la cuantificación del daño punitivo, pues -entiende- no permite cumplir la función que tiene prevista la figura. Considera que debe contemplarse que 1) no se trata de una conducta aislada, pues es frecuentemente denunciada, según información que consta en la página de estadísticas de reclamos de Defensa del Consumidor de la Nación; 2) CISA es una empresa líder del sector, que ha intervenido, según estima, en más de 18.500 operaciones de venta de automóviles en círculos de ahorros, ocurridas en 2018; 3) la empresa dispuso del dinero de los actores durante más de 6 años sin entregar nada a cambio, por lo que se configura en el caso culpa lucrativa. En base a esos parámetros, solicita se modifique la sentencia y se eleve significativamente la partida.

(ii) De la parte demandada

Agravia a su parte la resolución apelada por considerar que ha realizado un análisis parcializado de las pruebas producidas en el expediente. Cuestiona que se le atribuya un incumplimiento contractual a partir de la vulneración del deber de información, considerando a la vez, que la anulación de la adjudicación le sería imputable.

Asegura que se ha demostrado que los actores demoraron la presentación de la documentación requerida para el cambio de titularidad del plan, además de presentar una nota de pedido deficiente,

que generó su rechazo por CISA; también, que fue el incumplimiento de los actores lo que imposibilitó la entrega de la unidad; que el monto abonado por la aseguradora Cardif no incluía conceptos que debían ser abonados por los actores: que la anulación de la adjudicación no implica incumplimiento alguno, ya que en el plazo establecido a tal fin, los actores no presentaron ninguna nota de pedido que pudiera ser aceptada; y que, tras la anulación, CISA puso a disposición de los actores los montos correspondientes a la indemnización utilizada para licitar el vehículo, pero ellos no aceptaron su percepción.

Sostiene que los actores estaban al tanto de que la adjudicación había sido anulada, habiendo recibido información clara y veraz sobre los pasos que debía seguir para presentar un nuevo pedido no obstante lo cual no lo hicieron.

Invoca la cláusula 16 del contrato de adhesión, según la cual la adjudicación puede ser anulada en el caso de no haber cumplido con los requisitos que la misma establece. Precisa que el 18/06/2018 envió una carta documento al Sr. Manuel Oscar Montivero, administrador de la sucesión, solicitándole contactar al concesionario a fin de asesorarse sobre los requisitos que debía cumplir para poder efectuar la nota de pedido, la cual debía ingresar a CISA antes del 14/07/2018, o se procedería a invalidar la adjudicación. Señala que el pedido fue ingresado el 12/07/2018, sobre un modelo distinto al adjudicado; y que por carta documento remitida el 18/07/2018 se comunicó el rechazo por la causal de la cláusula 15 (falta de stock). Añade que recién ocho días más tarde anuló la adjudicación, otorgándole a la parte actora una nueva oportunidad para ingresar una nota de pedido, lo que no ocurrió.

Se agravia, en segundo lugar, por cuanto la sentencia de grado la condena a entregar a la parte actora un vehículo 0 km que, al momento de ejecución de sentencia, reemplace al Peugeot 207 Compact Active 1.4 N 5P. Asegura que el único derecho que le asiste a la parte actora es la devolución del haber neto (actualizado desde la fecha de liquidación), junto con el reintegro de las sumas de la licitación (actualizadas), puesto que debe tenerse en cuenta la situación actual del plan. Explica la imposibilidad de cumplir con la entrega del vehículo porque si el contrato se mantenía rescindido sin que los actores lo reactivaran, este sería liquidado al finalizar el grupo, el 10/01/2022; y que en esa ocasión CISA liquidó los haberes netos correspondientes a las 21 cuotas abonada por la causante.

Cuestiona luego la procedencia y cuantía del daño moral. Asegura que los hechos del caso no ocasionaron ningún daño extrapatrimonial y que si lo hicieron, no serían imputables a CISA sino a la parte actora. Critica así mismo, la aplicación de intereses sobre las sumas de condena, en tanto el rubro en cuestión no se relaciona con el desembolso de dinero, por lo que no hay pérdida de valor que deba ser compensada.

Se agravia por la condena de daño punitivo. Entiende que no se encuentran acreditados ninguno de los requisitos para su procedencia, a partir de que no existió incumplimiento alguno de su parte, menos aún de gravedad como es requerido. Indica que no se ha establecido cuál sería el beneficio económico que le habría reportado a CISA el hipotético incumplimiento que le atribuye; ni cuáles serían los hechos cuya reiteración se pretende evitar con esta sanción. En cuanto al monto fijado, considera que se la condenó a abonar una suma mayor a la reclamada en la demanda, incurriendo así el fallo en ultra petición de forma arbitraria. Reitera, en relación al presente rubro, los cuestionamientos por la aplicación de intereses, que refiriera respecto del daño moral.

V. La solución

Como punto de partida, es preciso señalar que no llega aquí controvertido que el presente proceso tiene origen en el contrato de ahorro previo al cual adhirió -el 24/12/2014- la Sra. Carmen Irene

Portales con la demandada CISA (solicitud de adhesión n° 2097601), a fin de que se le adjudicara un automotor Peugeot 207 Compact 1.4 5 Puertas; ni la subsunción del caso al régimen tuitivo del derecho del consumidor (ley n° 24.240, y normativa cc. del CCCN y CN).

Tampoco media controversia entre las partes respecto a que, producido el fallecimiento de la adherente el día 07/10/2016 (cfr. certificado de defunción adjuntado en autos), el 12/10/2016 se presentaron ante CISA sus herederos *“para gestionar el seguro de vida de dicho plan”*; es decir, con el fin de obtener el cumplimiento del citado contrato.

Existe consenso también respecto a que CISA remitió CD a los actores solicitando documentación (informe médico) a pedido de la aseguradora Cardif; lo que fue cumplido el 13/01/2017.

No existe disputa entre las partes, y se encuentra además acreditado, que en febrero de 2017, CISA remitió CD a la sucesión, comunicando que la aseguradora había aprobado el siniestro y que, para continuar con el trámite, era necesario que presentara cierta documentación (declaratoria de herederos, designación de administrador definitivo, copias de DNI). Las partes son contestes, y también se probó en autos, que el 07/06/2018 los herederos adjuntaron fotocopia legalizada de declaratoria de herederos; y designación de administrador definitivo del 16/05/2018, con el fin de lograr el cambio de titularidad del plan y poder realizar el pedido de la unidad, según consta en nota ofrecida con la contestación de demanda.

No llega controvertido tampoco que el 19/06/2018 CISA envió CD al Sr. Manuel Oscar Monteros, administrador de la sucesión, informándole que, *“habiéndose realizado el cambio de titularidad del plan adjudicado a su favor”*, le solicitan contactarse con el concesionario, a fin de asesorarse sobre los requisitos que debía cumplimentar para poder efectuar el pedido del vehículo. En esa ocasión, se le indicó, además, que *“la nota de pedido deberá estar ingresada en nuestra administradora antes del día 14/07/2018, caso contrario se procederá a invalidar la adjudicación”*.

Coincide el relato de ambas partes en cuanto a que el 12/07/2018, es decir, antes de la fecha límite informada por la demandada, el administrador de la sucesión ingresó la llamada “nota de pedido”.

En este punto, existe divergencia entre las partes pues, mientras la accionada asegura que informó - mediante nota del 18/07/2018- a los actores que dicha nota de pedido fue rechazada y devuelta al concesionario por “modelo discontinuado por cambio de versión - nueva gama”; los actores negaron haber recibido dicha comunicación.

Luego, las partes coinciden en que, por nota del 03/08/2018, CISA le indicó a los actores cuál era la documentación que debía presentar para proceder al reintegro del saldo a su favor; que los actores rechazaron dicha comunicación, por CD del 27/08/2018, *“en razón de haber cumplido en legal tiempo y forma con los requisitos solicitados mediante CD enviada por uds. el día 19/06/2018”*, intimando a la administradora del plan de ahorros a cumplir con lo pactado y entregar la unidad que les corresponde.

Es coincidente el relato, en cuanto a la remisión, por CISA de la CD de septiembre de 2018, por la que esta informó a los actores que “debido a la falta de cumplimiento de los requisitos de la cláusula XVI del contrato de adhesión se procedió a la baja de la adjudicación con fecha 26/07/2018..” Además, que el plan *“se encuentra rescindido por cuotas impagas con fecha 16/08/2018. CISA le reintegrará los fondos por Ud. aportados de acuerdo a lo establecido en las cláusulas 25, 26, 27 y 30 de las Condiciones Generales de la Solicitud de adhesión (...) Así mismo se encuentra disponible para su reintegro lo abonado en concepto de licitación con lo cual deberá presentar la documentación correspondiente”*.

(i) Planteada así la cuestión, cabe considerar, en primer término, por razones de lógica expositiva en orden a las consecuencias de lo que habrá de decidirse al respecto, los agravios de la demandada,

CISA.

Las quejas recursivas en torno a la sentencia apelada pueden circunscribirse a los siguientes puntos, a saber: a) análisis parcializado de los hechos; inexistente incumplimiento contractual de parte de CISA; vulneración del deber de información; b) imposibilidad de entregar el automóvil en el marco del plan de ahorro suscripto por la parte actora en tanto se encuentra ya concluido, ofreciendo, en subsidio, el dinero neto disponible a su favor; c) improcedencia del daño moral, rechazo de su cuantía y de la aplicación de intereses; y d) improcedencia de daño punitivo, su monto, y devengamiento de intereses.

a) análisis parcializado de los hechos; inexistente incumplimiento contractual de parte de CISA; vulneración del deber de información.

Como pauta hermenéutica a tener presente, es preciso señalar que el contrato de ahorro previo es un negocio tipo de adhesión, que permite al ahorrista sobre la base de la mutualidad, acceder a la propiedad de ciertos bienes por adjudicación directa o por la entrega de una suma de dinero para adquirirla (cfr. CNCom., Sala B, in re: “Rigoni, Gabriel Gustavo c. Círculo de Inversores S.A. de ahorro para fines determinados”, del 20/11/2002). En esta línea, se señaló que en el sistema de ahorro previo deben distinguirse dos partes: la organizativa, que incluye al fabricante, al concesionario y a la sociedad administradora que exhiben distintos tipos de integración entre sí, y por el otro lado, la parte compradora del bien. (Lorenzetti, Ricardo L., “Tratado de los Contratos.” T. I, segunda edición, Santa Fe, Rubinzal Culzoni, 2004, p. 747).

El contrato de ahorro para fines determinados que vincula a las partes es aquel que se perfecciona entre la administradora y el suscriptor del plan, por el cual la primera se obliga a la formación de un grupo cerrado y el suscriptor al pago de una cuota mensual, igual para todos los miembros del grupo, con el objeto de que se le adjudique en propiedad un bien adquirido con el fondo común o un capital determinado (cfr. Nicolau, Noemí L., “Contratos en el Código Civil y Comercial de la Nación”, Ed. La Ley, Buenos Aires, 2016, p. 831). El grupo se conforma con un número de adherentes igual al doble de los meses consecutivos durante los que deben abonarse las cuotas, que se calculan como un porcentaje del valor del bien que se adjudicará. Esas cuotas integran el fondo común de los ahorristas administrado por la parte administradora, sociedad anónima de ahorro.

En este contexto pluriindividual de relaciones jurídicas conexas, advertimos que el ahorrista se vincula con la sociedad de ahorro previo a través de un contrato de mandato, de tipo oneroso e irrevocable. Al respecto, la Resolución 8/2015 de Inspección General de Justicia (en adelante, IGJ) dispone que: “Las entidades administradoras, en su condición de mandatarias de los suscriptores, deberán obrar con la lealtad, buena fe, y diligencias necesarias para asegurar la obtención de acuerdos con los proveedores de los bienes que garanticen el mantenimiento de los valores durante el período comprendido entre la fecha de emisión y la de vencimiento de las cuotas.” (Art. 28.2, Anexo A, sobre Normas sobre sistemas de Capitalización y Ahorro para fines determinados).

Del referido cuadro normativo, puede inferirse con toda claridad la existencia de un mandato entre las partes suscriptora del plan y la administradora de este. No sólo forma parte del contrato mismo que las partes han suscripto (cfr. cláusula 37 del contrato tipo), sino que, además, dicho carácter surge de la normativa del ente regulador (IGJ), razón por la cual devienen de aplicación las normas contenidas entre los arts. 1.319 y 1.334 del Cód. Civil y Comercial. En tales circunstancias, correspondía a la administradora cumplir con tales reglas del mandato allí previstas. Así, el art. 1.324 inc. a) indica que el mandatario debe: “a) cumplir los actos comprendidos en el mandato, conforme a las instrucciones dada por el mandante y a la naturaleza del negocio que constituye su objeto, con el cuidado que pondría en los asuntos propios o, en su caso, el exigido por las reglas de su profesión, por los usos del lugar de ejecución; ...”.

Esto concuerda con lo establecido en el art. 28.2 de la Res. 8/15 de la IGJ ya analizada, que impone la obligación legal de obrar como mandataria con diligencia, lealtad y buena fe contractual, puntualizando que los contratos de consumo deben cumplirse y ejecutarse con buena fe, tal como lo imponen los arts. 9, 729, 961, 991, 1.061, 1.067 (confianza y expectativa de cumplimiento de buena fe para con el consumidor) y 1.725 (deber de conducta agravado por su profesionalidad en el rubro, la diligencia esperada de la administración debe ser ponderada por el juez) del CCyCN, y arts. 36 y 37 de la LDC. Se puede colegir de ello que la administradora del plan, en cuanto mandataria, tenía la obligación -como se dijo, de fuente legal y reglamentaria- de proteger los intereses de los ahorristas quienes en definitiva le confirieron mandato para actuar en nombre y representación de ellos en aras al objetivo común, esto es, la adquisición de un automóvil cero kilómetro.

Entonces, corresponde juzgar los hechos del caso teniendo presente el temperamento de especial tutela de los consumidores, sumado al estándar de actuación esperable por parte de la demandada, frente al objetivo del mandato asumido, y en el contexto del contrato celebrado y de la contingencia que sobrevino a su ejecución (fallecimiento).

Sentado ello, se observa que el recurrente afirma que, en el marco del contrato que rescindiera, obró adecuadamente y que, por el contrario, el aquo no lo entendió así en su resolución, lo cual considera incorrecto.

La queja así expresada no tendrá andamio.

En efecto, la única controversia en cuanto a la sucesión de los acontecimientos radica en que la accionada asegura haber brindado suficiente información a los actores respecto de la necesidad de formalizar la “nota de pedido” del vehículo antes del 14/07/2018; y que como ello no ocurrió, la anulación de la adjudicación resultó una consecuencia pactada e inevitable.

La primera valoración que merecen los antecedentes del caso es que no se encuentra acreditado en autos que la nota del 18/07/2018, por la que CISA habría informado a los actores que la nota de pedido del 12/07/2018 fue rechazada y devuelta al concesionario por “modelo discontinuado por cambio de versión - nueva gama”; hubiese sido notificada a éstos.

Por el contrario, se encuentra probado que el 19/06/2018 CISA le indicó a los actores (mediante carta documento) que se había realizado el cambio de titularidad del plan adjudicado a su favor; que debían contactarse con el concesionario para asesorarse sobre los requisitos a cumplimentar para poder efectuar el pedido del vehículo; y que este tenía que formalizarse antes del 14/07/2018, bajo apercibimiento de invalidar la adjudicación.

Que luego, el 12/07/2018, antes de la fecha límite, los actores presentaron la nota de pedido. Habiendo recibido, por respuesta, la nota del 03/08/2018, en la que CISA directamente les indica cuál era la documentación requerida para obtener el reintegro del saldo a su favor.

Ese contexto fáctico fue adecuadamente valorado por el fallo de instancia, al señalar que *“la administradora no dio oportunidad al actor de efectuar un nuevo pedido de unidad, al no otorgar una nueva fecha de presentación, más aún teniendo en cuenta que comunicó el rechazo del pedido de la unidad (presentado en tiempo y forma) con posterioridad al vencimiento para que presente uno nuevo”*. Y que *“el actor presentó la nota de pedido de unidad dentro de los plazos establecidos por la administradora, y luego de ser éste rechazado por una causa que no le es imputable, no le fue otorgado un nuevo plazo.”*

El recurrente no rebate con suficiencia la conclusión sentencial según la cual, *“ante un eventual incumplimiento del actor en esta etapa, la demandada debía intimarlo a cumplir bajo apercibimiento de invalidar la adjudicación, lo cual no aconteció”*.

Retomando aquí las consideraciones iniciales respecto del tipo de contrato de que se trata y el estándar de comportamiento esperable por parte del proveedor, se advierte en el caso incumplida una modalidad esencial de conducta, que es la buena fe en la ejecución del convenio, en tanto el mandato otorgado a la administradora le imponía, indudablemente, encaminar todas las herramientas a su alcance para favorecer la entrega del vehículo a los actores. No debe soslayarse que los actores fueron diligentes en poner en conocimiento de la demandada su voluntad de concretar la entrega del vehículo, a partir de lo cual el temperamento a seguir por parte de la administradora debió ser unívoco en el sentido de señalar cuáles eran, paso a paso, los caminos a seguir para llegar a ese objetivo.

Así las cosas, la falta de notificación del rechazo de la nota de pedido y las razones para ello; como así también la precipitada comunicación de anulación de la adjudicación, sin conceder a los actores un plazo adicional para formalizar el nuevo pedido; incumplen severamente el deber de buena fe y diligencia en la ejecución de las obligaciones, adadas las gravosas consecuencias que traía aparejado; el deber de información a cargo del proveedor; las específicas normas del mandato; y el estándar profesional esperable por parte de la gerenciadora del plan de ahorros, imponían otra conducta.

A mayor abundamiento, y con el propósito de agotar todas las aristas de análisis que admite la cuestión, es preciso señalar que aún en la hipótesis más favorable a la demandada, esto es: en el caso de que se hubiera comprobado que efectivamente comunicó a los actores la nota del 18/07/2018, tampoco su posición puede ser admitida. En ese caso resulta claro que las razones del rechazo del pedido -formalizado en tiempo y forma- no resultan imputables a aquellos (modelo discontinuado); los actores no tendrían por qué haberlo sabido; y no es posible hacerlos cargar con las consecuencias de esa situación. Sumado a ello, la respuesta negativa brindada por la nota del 18/07/2018 fue extemporánea respecto del plazo fijado por la propia administradora -14/07/2018-; y ello sí es atribuible a su propia omisión.

Por lo demás, no escapa a mi consideración lo dispuesto por la Cláusula 16 del contrato de adhesión que vincula a las partes. En lo pertinente, la misma establece que *“En el caso que la sociedad Administradora rechazara la carpeta de crédito, intimará al Adherente Adjudicatario a cumplir los requisitos solicitados en el plazo de 15 (quince) días bajo apercibimiento de invalidar la adjudicación y proceder de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 14”*.

Se advierte que entre la fecha de rechazo de la nota de pedido (18/07/2018), en la hipótesis favorable de que hubiese sido comunicada; amén de no haberse intimado expresamente a cumplir con los requisitos, bajo apercibimiento; tampoco transcurrieron los 15 días que establece el convenio, porque -según la carta documento enviada por CISA a los actores el 07/09/2018-, la baja de la adjudicación se produjo el 26/07/2018, es decir, tan sólo 8 días después del rechazo de la nota de pedido, lo que implica otro incumplimiento por parte de la Administradora a las condiciones pactadas.

Desde otra perspectiva, la demandada alega que es la falta de cumplimiento por la parte actora del pago de ciertos conceptos (pago de la alícuota del 30%, pago del derecho de adjudicación del 2%, pago de los gastos de patentamiento y flete, etc), lo que impidió la entrega del vehículo. La sentencia de grado consideró al respecto que aquéllos son requisitos para la toma de posesión de la unidad, conforme cláusula 16, lo que no fue rebatido por la demandada, en mérito a lo cual la queja resulta inatendible por constituir la reiteración de una posición procesal desestimada por el aquo y que no fue objeto de crítica concreta y razonada.

Mención aparte merece la decisión de la demandada quien, hasta el día de la fecha y pese a reconocer que debe -al menos- las sumas correspondientes a la indemnización percibida por la

aseguradora, y luego aplicada a la licitación; más la liquidación de las cuotas correspondientes, no haya depositado ningún importe en autos sino que lo retuvo indebidamente en su poder. El análisis de la conducta seguida por la demandada no deja lugar a duda alguna en punto a la ausencia de buena fe de su parte, pues la solución final asignada al caso solo a ella la ha beneficiado, causando un evidente perjuicio a los herederos, quienes no sólo no pudieron acceder al vehículo pagado por la fallecida Sra. Portales, sino tampoco a suma alguna -siquiera neta- sustitutiva de la obligación debida, sumado a la desvalorización del dinero.

En definitiva, puede concluirse que la demandada, sobre quien recaía un mandato expreso de cumplir el objetivo contractual -entrega del vehículo adjudicado-; y aún conociendo la voluntad de los actores de concretarlo; incumplió los deberes a su cargo, privando a aquellos de la información necesaria para cumplir el fin contractual, optando en cambio por anular la adjudicación y poner a disposición de la parte los fondos existentes. Opción, tal como señaló la sentencia de grado, que resultaba sumamente perjudicial para los adherentes, siendo antieconómica y que, según viene de señalarse, tampoco se concretó. Lo así decidido implicó, en el caso, dispensar a los actores un trato indigno, valiéndose la demandada de la posición preeminente que ostenta en la relación asimétrica que los vincula.

En mérito a lo considerado, corresponde rechazar el agravio analizado y ratificar el incumplimiento que la sentencia de instancia le atribuye a la firma demandada, debiendo la misma responder por el daño que su conducta ha ocasionado a los actores.

b) imposibilidad de entrega del automóvil en el marco del plan de ahorro finalizado.

Sostiene la recurrente que no podrá dar cumplimiento a la condena impuesta a su parte, en tanto el plan de ahorros suscripto oportunamente por la causante se encuentra finalizado. Ofrece, en sustitución, abonar el dinero neto disponible a favor de los herederos, sin precisar su importe ni proceder a su efectivo depósito en autos.

El argumento dado por la demandada no puede admitirse, en tanto resulta ser una situación sobreviniente a la solicitud de cumplimiento efectuada por los sucesores, a la cual se llega en virtud de la indebida actitud asumida por su parte.

En efecto, la recurrente rehusó el cumplimiento de la obligación de entrega, desentendiéndose de los términos contractuales, reglamentarios y legales; atribuyendo injustificadamente a los actores incumplimientos no verificados; para finalmente rescindir unilateralmente el contrato, sin consignar en autos o en el proceso sucesorio, los haberes netos que admitió adeudar desde dicho evento, cuanto menos.

Por tal motivo, la dificultad que invoca resulta inatendible y ajena a la parte actora, siendo enteramente imputable a la empresa demandada.

Conforme se ha sostenido en un precedente que guarda con el presente estrecha similitud, “no resulta válido para la demandada -menos aún- imponer a la accionante, por tal motivo, la mutación de su obligación en especie, tornándola dineraria” (sentencia n° 362 del 24/07/2019, CCCC - Sala 3). Porque la opción que así se propone resulta contraria al interés especialmente tutelado de los actores, en tanto consumidores con protección de raigambre constitucional (art. 42, CN).

En todo caso, la obligación de entrega del vehículo resulta ser una consecuencia ineludible del inadecuado comportamiento exhibido en la ejecución de sus obligaciones, por lo que desde ninguna perspectiva sería admisible el ofrecimiento de modificar unilateralmente la obligación de entregar un bien, por otra de entregar dinero; y menos aún que se admita dicha entrega a valores netos devaluados por el paso del tiempo. Resulta imprescindible que la condena incluya una obligación de

restitución de la situación del damnificado al estado anterior al hecho dañoso, lo cual se satisface adecuadamente, en el caso, con la entrega del vehículo al cual se comprometió, o su sustituto equivalente. Y, en caso de que ello no fuera posible, deberá su valor equivalente en dinero en efectivo, al precio actual de mercado.

Por lo considerado, corresponde rechazar el agravio y confirmar la sentencia de grado en el punto.

(ii) Los siguientes puntos de análisis serán abordados en forma conjunta con los agravios de la parte actora, por razones de lógica expositiva.

c) improcedencia del daño moral, rechazo de su cuantía (por alta, según la demandada; por baja, para la parte actora); y de la aplicación de intereses.

A los agravios del apelante por la admisión del daño moral invocado por el actor, cabe señalar que doctrina y jurisprudencia consideraron con tono más bien restrictivo la procedencia del daño moral en el ámbito contractual, pero con el paso del tiempo fue ampliándose tal criterio hasta ser hoy en día plenamente admitida en los incumplimientos de los contratos de consumo y en los contratos no paritarios (cfr. Galdós en comentario al artículo 1741 del Código Civil y Comercial de la Nación, Dir.: Lorenzetti, t. VIII, de. Rubinzal-Culzoni, 2015, pág. 499).

Conforme surge de la sentencia apelada, el Juez de grado resolvió hacer lugar al rubro por daño moral no en base a una mera conjetura, sino, antes bien, luego de valorar los hechos perjudiciales concretos padecidos por la parte actora a causa del accionar de la sociedad accionada: *“Es innegable que en el caso concreto los actores se encontraron en una situación de incertidumbre y angustia ante la anulación de la adjudicación y posterior rescisión del plan, debiendo transitar sin justificación alguna, por diversas instancias, pre judiciales y judiciales, con respuestas negativas por parte de la demandada. No caben dudas que lo vivido por los actores, se trata de situaciones capaces de producir frustración y padecimientos de tipo espiritual que inciden en forma negativa en la esfera íntima de estos”*.

En este caso estamos ante el incumplimiento de un proveedor (Círculo de Inversores SAU de Ahorros para fines determinados, como administradora), cuya profesionalidad y conocimiento del negocio constituye una pauta a ser valorada en la determinación de los daños. Insisto que, en el caso la parte actora padeció lógicas y razonables afecciones morales, frente a una inexplicable e injusta situación provocada por la conducta de la demandada (falta de información, trato indigno, falta de entrega del vehículo, anulación de la adjudicación, rescisión contractual impropias), que le ocasionaron angustias, intranquilidad y afecciones espirituales propias de la situación vivida; así como una actitud incomprensible e injustificada de parte de la demandada, que obligó a la parte actora a llegar hasta esta instancia judicial para obtener el reconocimiento de su derecho. Y tal estado no necesita prueba directa por resultar normal y notorio en casos como el que nos ocupa, siendo por el contrario el derrotero presuncional el que se impone dada la índole -subjetiva- del menoscabo.

En efecto, cabe ponderar un cúmulo de circunstancias tales como la frustración de la legítima expectativa de la parte actora en la adquisición y disposición de un automóvil 0km, y la necesidad de recurrir a un proceso judicial extendido en el tiempo (desde el 2019 a la fecha). Todas estas circunstancias subyacían al momento de analizar la partida, que indudablemente han debido ocasionar una lesión moral a los actores, quienes -por lo demás- son consumidores en estado de vulnerabilidad por su sola condición de tales, frente a la proveedora demandada, respecto de la cual se hallan en una evidente situación de inferioridad, lo cual no puede ser soslayado. Todo sumado a la dedicación que requiere la iniciación y prosecución de un proceso judicial que insume varios años de trámite, más la vivencia negativa de no poder disfrutar en definitiva del bien de uso que se tuvo en miras adquirir. Y ninguna de estas circunstancias han sido eficazmente rebatidas por la recurrente, a cuyo cargo se encuentra la prueba de un hecho contrario al curso normal y habitual de

los acontecimientos.

No tratándose las efectuadas de meras conjeturas sin sustento, sino, antes bien, de inferencias razonablemente extraídas a partir de las circunstancias señaladas, conforme a lo que ordinario sucede en estos casos (cfr. nociones de la experiencia común), y sin que las mismas hayan sido desvirtuadas por prueba en contrario.

En consecuencia, surge configurado el presupuesto del andamiaje del resarcimiento del daño moral generado por la omisión de la demandada en el cumplimiento de sus obligaciones, que en el caso excedió el meramente material, al constituir una violación al trato digno y equitativo que le correspondía a los accionantes como consumidores adherentes al plan de ahorro por ella comercializado. Todo lo cual sella la suerte adversa del agravio de la parte demandada.

En lo tocante al quantum de la partida, cabe tener presente que la misma debe cumplir la finalidad señalada por el art. 1.741 CCCN -satisfacciones sustitutivas y compensatorias- en concordancia con lo normado por el art. 1.738 del mismo código. En tal sentido, es preciso hacer referencia a lo sostenido por la CSJN en el leading case “Baeza”, cuando dijo: “El dolor humano es apreciable y la tarea del juez es realizar la justicia humana; no se trata de una especulación ilícita con los sentimientos sino de darle a la víctima la posibilidad de procurarse satisfacciones equivalentes a lo que ha perdido. Aún cuando el dinero sea un factor muy inadecuado de reparación, puede procurar algunas satisfacciones de orden moral, susceptibles, en cierto grado, de reemplazar en el patrimonio moral el valor que del mismo ha desaparecido. Se trata de compensar, en la medida posible, un daño consumado. En este orden de ideas, el dinero es un medio de obtener satisfacción, goces y distracciones para restablecer el equilibrio en los bienes extra patrimoniales. Y sobre su cuantificación específicamente dice: “La evaluación del perjuicio moral es tarea delicada, pues no se puede pretender dar un equivalente y reponer las cosas a su estado anterior, como en principio debe hacerse de acuerdo al art. 1.083 del Cód. Civil. El dinero no cumple una función valorativa exacta, el dolor no puede medirse o tasarse, sino que se trata solamente de dar algunos medios de satisfacción, lo cual no es igual a la equivalencia. Empero, la dificultad en calcular los dolores no impide apreciarlos en su intensidad y grado por lo que cabe sostener que es posible justipreciar la satisfacción que procede para resarcir dentro de lo humanamente posible, las angustias, inquietudes, miedos, padecimientos y tristeza propios de la situación vivida (CSJN, Baeza Silvia Ofelia c. Provincia de Buenos Aires y otros, 12/04/2011, LA LEY, 2011-C, 218, con nota de Alejandro Dalmacio Andrada).

Teniendo este parámetro de valoración, advierte el Tribunal que la suma otorgada por el Juez de grado por el presente rubro (\$250.000), es insuficiente en orden a enjugar las consecuencias perjudiciales derivadas (art. 1.741 CCCN).

La parte actora hace referencia, como pauta de valoración, a la multa que el contrato de adhesión prevé para los supuestos de demora en la entrega del bien. Sin embargo, como ella misma reconoce, se trata de un instituto de naturaleza sancionatoria no asimilable al rubro (resarcitorio) bajo análisis.

En cambio, debe tenerse en cuenta que la suma que se fije por este concepto, debe permitir a los afectados acceder a contentamientos sustitutivos de los padecimientos sufridos. Con tal propósito, se considera adecuado el importe de \$700.000 (que permite, por ejemplo acceder a la compra de un smart TV de 50’’ <https://www.fravega.com/p/smart-tv-hyundai-50-4k-google-android-tv-uhd-hyled-50uhd7a-990021511/>), a la fecha de este pronunciamiento.

Ahora bien, en lo que respecto al agravio de la demandada sobre la improcedencia de intereses por el rubro, cabe tener presente que la CSJT ha sostenido que los intereses moratorios se computan

desde el día del hecho dañoso, pues a partir de allí surge la obligación de reparar a cargo de la accionada, siendo su insatisfacción la que la hizo incurrir en mora (sentencia N°1102 del 04/12/2002). Como también lo ha expresado la CSJT, “nada tiene que ver el reclamo de intereses moratorios con el hecho de que el monto indemnizatorio haya sido fijado al momento de la sentencia, pues esto último responde a la necesidad de dar una solución justa a la reparación reclamada, mientras que los intereses moratorios indemnizan el retardo en el cumplimiento de la obligación de reparar” (cfr. sentencia N°42 del 10/02/2006, y N°1111/19). En el caso “Vargas, Ramón Agustín vs. Robledo, Walter Sebastián s/ daños y perjuicios”, sentencia N° 1487 del 16/10/2018, la CSJT no solo ha reafirmado esta tesitura, sino que explicó -con cita a Juan José Casiello- que “la obligación de indemnizar nace y ‘debe cumplirse en el momento mismo de producción del daño, sin intervalo de tiempo, operando desde ese instante, el estado de mora y la obligación de afrontar el pago de los intereses, cualquiera sea la denominación que se utilice (intereses moratorios, resarcitorios, indemnizatorios, etc.).

A partir de ello, resulta incuestionable que el monto fijado, debe generar intereses.

Sin embargo, se advierte que la sentencia de grado condenó a la demandada a adicionar al rubro daño moral un interés conforme tasa activa del BNA desde el 03/08/2018 (fecha de la nota remitida al actor), hasta el efectivo pago.

Existe consenso en señalar que “mientras la obligación sea de valor y no haya mutado su naturaleza a dineraria, por vía de la cuantificación en dinero que prevé el art. 772, debe aplicarse una tasa de interés puro, que tradicionalmente ha sido estimada entre el seis y el ocho por ciento anual” (Pizarro, Ramón D., “Los intereses en el Código Civil y Comercial”, LL 2017-D, 991)” (CSJT, sentencia n.° 1487 del 16/10/2018). En el precedente antes citado, el Alto Tribunal siguió la doctrina conforme a la cual debe desestimarse la procedencia de una tasa de interés bruto -como la fijada por la sentenciante en la especie-, que incluya la prima por depreciación de la moneda, pues de lo contrario se compensaría al acreedor doblemente por ese concepto (por vía de la valorización de la prestación adeudada y de la referida escoria incluida dentro de la tasa de interés bruto). En razón de ello, corresponde revocar la sentencia en crisis en este punto; y, en consecuencia, disponer en sustitutiva que desde la fecha del hecho (03/08/2018) hasta la fecha de esta sentencia, se aplicará una tasa pura del 8%; y desde la fecha de este pronunciamiento y hasta el efectivo pago, la tasa activa que cobra el Banco de la Nación Argentina para sus operaciones ordinarias de descuento de documentos a 30 días.

En consecuencia, corresponde rechazar el agravio de la demandada en cuanto cuestionó la procedencia y cuantía del daño moral; acoger el agravio del actor, elevando la partida a \$700.000, y modificar los intereses fijados por el pronunciamiento de grado, del modo considerado.

d) improcedencia de daño punitivo, su monto, y devengamiento de intereses.

Luego de rechazar el planteo de inconstitucionalidad del art. 52 bis formulado por la demandada, la sentencia de grado tuvo por acreditada la conducta desaprensiva de su parte hacia los derechos de los actores, a través de distintas instancias administrativas, pre judiciales y judiciales, hasta el dictado de la sentencia; y dispuso que la misma es merecedora de una sanción ejemplificadora, a fin de que en el futuro no se repitan acontecimientos de tal gravedad. Condenó a CISA a la suma de \$1.000.000 por daño punitivo, más un interés conforme tasa activa del Banco Nación, desde la fecha de la sentencia hasta su efectivo pago.

Respecto de la verificación de la conducta incumplidora de la parte demandada, cabe remitirse a su confirmación, de acuerdo a los argumentos expresados anteriormente en esta sentencia, párrafos

atrás. Dicha conducta reprochable y merecedora de sanción, consistente en el claro menosprecio mostrado por la parte demandada por el derecho del consumidor, ha signado la relación entre las partes en la etapa pre judicial, como en esta instancia judicial, al negarse deliberadamente el proveedor en satisfacer la entrega del vehículo, atribuyendo injustificadamente a los herederos un incumplimiento no verificado, con las gravosas consecuencias que ello trajo aparejado.

Además, la actitud de la administradora resulta, cuanto menos, gravemente negligente teniendo en cuenta que es una empresa dedicada en forma profesional, exclusiva y habitual a la administración de planes de ahorros, y su actuación razonablemente se infiere le implicó -contrariamente a lo que sostiene- un evidente beneficio, dada la postergación en el tiempo ora de la entrega del vehículo, ora de la restitución del dinero que tenía en su poder, con el correlativo detrimento patrimonial de los adjudicatarios.

La sanción civil viene a cumplir un rol disuasorio necesario, para que en un futuro, de encontrarse nuevamente la demandada en la encrucijada de cumplir o no cumplir, considere la posibilidad cierta de verse sancionado con severidad en la última de las opciones, advirtiendo así con mayor nitidez la desventaja de apartarse de la letra contractual y del trato digno que debe dispensar al consumidor con el que se vincula.

En mérito a ello, corresponde rechazar los agravios de la demandada, y confirmar la aplicación de la sanción impuesta.

Ahora bien, respecto a la mayor cuantía de la condena, en relación a lo reclamado en la demanda, de lo cual también se agravia la recurrente, la Excm. Corte de la Provincia ha dicho que “Por la índole sancionatoria y ejemplificadora de su finalidad, independientemente de lo solicitado por el peticionante el monto queda sujeto a la determinación prudencial por parte del juzgador, quien cuenta con las pautas y límites establecidos en la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor para la concesión y mensuración del mismo. El art. 52 bis de la LDC, establece con claridad que “() a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor ()”, esto significa que el actor (consumidor) debe solicitarlo y estimar un monto. En tanto será el juez quien tiene la potestad del otorgamiento y el encargado de su mensuración tomando en consideración los parámetros que la propia norma le impone. En doctrina no se discute la potestad judicial de cuantificar el daño punitivo por encima de la estimación que hubiere realizado la parte actora. Es que, no es la parte quien determina el quantum a otorgar, sino el juez, y no teniendo en cuenta la opinión del actor, sino su propia convicción sobre el monto que realmente permitirá que el daño punitivo cumpla su función. Y ello es así pues el propio desequilibrio en la relación de consumo deja en evidencia la dificultad con que se enfrenta el consumidor -como parte débil- para cuantificar el daño punitivo surgida a partir de las complicaciones existentes para probar hechos y pautas de mensuración que desconoce. Es por ello que López Herrera sostiene que 'debe tenerse sumo cuidado en la consideración de las estimaciones que realiza la actora, ya que la posibilidad de cargar costas influirá en los montos reclamados, lo que puede constituir un estímulo negativo para su petición y consecuentemente para la aplicación de la figura.' (López Herrera, Edgardo, 'Los Daños Punitivos', cit., pág 373). Más allá de lo expuesto, y en relación a si el monto debe ser objeto de la pretensión del actor o si corresponde al juez fijarlo independientemente de lo requerido por el actor, Álvarez Larrondo ha señalado de manera elocuente que 'Es claro que al no ser éste un rubro indemnizatorio sino una sanción de carácter preventivo impuesta por el Magistrado interviniente, el consumidor no puede ni debe mensurar dicho rubro, y de hacerlo, el Juez en modo alguno quedará limitado por dicha petición' (Álvarez Larrondo, Federico M; 'Los daños punitivos y su paulatina y exitosa consolidación', La Ley, 29/11/2010) (CSJT Sentencia 1896 del 11/12/2018, citado a su vez en CSJT Sentencia 2230 del 22/11/2019).

Además, no se advierte, en el caso, vulnerado el principio de congruencia y por tanto no implica fallar extra petita, toda vez que si bien el actor reclamó una suma inferior, aquello fue estimado al momento de interposición de la demanda (año 2019), sin que el agravio se haga cargo de los efectos que el transcurso del tiempo -hasta el dictado de sentencia- significa sobre la suma reclamada, en economías como la de nuestro país, sin una moneda que preserve su valor constante, lo que se traduce en que los valores nominales no reflejan su valor intrínseco. Con ello, el reconocimiento de una suma nominalmente mayor no conlleva, necesariamente, la atribución de un valor superior en igual medida, cuestión sobre la que el apelante no ha hecho mención alguna.

No está de más recordar que la Corte provincial tiene dicho que la cuantificación del daño moral (al igual que el daño punitivo) “no tienen un parámetro económico fijo, sino que por la índole subjetiva que involucra estos tipos de reclamos, quedan sujetos a la determinación prudencial por parte del juzgador” (CSJT, sent. n° 590/2019).

De modo que el agravio no encuentra así suficiente apoyatura en los antecedentes del caso, ni embate eficazmente el razonamiento sentencial, por lo corresponde su rechazo.

Ahora bien, en relación al agravio del actor, sobre lo exiguo de la partida para lograr su propósito, se anticipa su acogimiento.

Se tiene en consideración que, de las constancias de la causa no surge acreditado ningún elemento que ponga de manifiesto la realización de diligencias oportunas y conducentes por parte de la demandada que demuestre un acercamiento respecto de la parte actora en pos de dar solución a su situación. Esta carga probatoria no fue asumida por aquella. En el periodo de tiempo hasta la interposición de la presente acción, la proveedora no gestionó ninguna medida más que buscar deslindar su responsabilidad, ni intentó justificar el proceder que diera origen a esta acción. De ninguna manera ofreció soluciones útiles y factibles para los reclamantes, pese a tratarse de un proveedor especializado, con amplios recursos a su alcance para solucionar los inconvenientes que la cuestión presentara.

Lo expuesto lleva a concluir que los consumidores recibieron un trato indigno, y luego debieron recurrir a un proceso judicial, pasando previamente por instancias de mediación obligatoria, en las cuales no se arribó a ninguna solución útil. Esto, frente a un proveedor que ostenta superioridad económica, técnica y empresarial, que afectó derechos amparados por garantías constitucionales.

La negativa observada a lo largo de todo el proceso judicial, así como la falta de expedita solución destinada a asistir a la parte actora en un momento de extrema vulnerabilidad, ameritan la modificación del monto de condena a título de daño punitivo, con rigor disuasivo de intensidad ejemplificadora. Ello a fin de que, en lo sucesivo, la proveedora, -profesionales en el rubro- arbitre los medios y procedimientos pertinentes para dar una verdadera, oportuna, respetuosa y efectiva tutela a los particulares. En suma, se procura por medio de esta multa civil, que en el futuro no se repitan acontecimientos de tal gravedad como el descripto (cfr. CCCC - Sala I, “Ibáñez Adolfo vs. León Alperovich de Tucumán S.A. s/ Especiales (Acción de Consumo y Daños y Perjuicios.” Sent. Nro. 217 del 05/06/2017).

Para evaluar la la magnitud de la pena, entonces, ha de considerarse el grado de reproche que merece la conducta de la dañadora; y la finalidad de prevención y disuasión de quienes llevaron a cabo conductas nocivas.

El monto que se fije en concepto de daño punitivo debe estar debidamente fundamentado, guardando proporcionalidad con la gravedad de la falta, debiendo considerar el valor de las prestaciones o la cuantía del daño material, como así también la capacidad económica de quien

debe resarcir el daño, siendo la equidad la regla para establecer los montos.

Teniendo entonces por cierto el daño y la conducta asumida por la demandada durante toda la relación jurídica derivada del contrato entre las partes; y las particularidades del caso que se observan a través del recorrido del presente proceso, que puso en evidencia la conducta reticente de CISA para posibilitar el cumplimiento, atribuyéndole un incumplimiento inexistente a los actores. Ponderando particularmente que dicha conducta se inserta en un contexto de proyección social que debe ser desalentado.

Podría expresarse así: ni una sanción pecuniaria tan alta que parezca una confiscación arbitraria, ni tan baja que por insignificante no cause efecto alguno en el sujeto obligado: que sea la equidad la base de la estimación (sentencia n° 203 del 02/07/2024, Cámara Civil en Documentos y Locaciones, Sala 2).

Se pondera, en el caso, la envergadura de la empresa demandada, cuya actividad se encuentra específicamente regulada;

Además, es preciso recordar que el 1° de diciembre de 2022 entró en vigencia la ley 27.701 cuyo art. 119, expresa: "Modifícase el artículo 47 de la ley 24.240 por el siguiente texto: "Artículo 47: Sanciones. Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido serán pasibles de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso...b) Multa de cero coma cinco (0,5) a dos mil cien (2100) canastas básicas total para el hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC)...".

Por lo tanto, a partir de la fecha señalada, resulta razonable que la multa prevista por el art. 52 bis de la ley 24.240 sea fijada en canastas básicas totales para el hogar 3, por aplicación del art. 7 del Código Civil y Comercial de la Nación que establece "...A partir de su entrada en vigencia, las leyes se aplican a las consecuencias de las relaciones y situaciones jurídicas existentes". Es decir, se afectan las nuevas relaciones y situaciones jurídicas y los tramos no consumidos (consecuencias no producidas) de relaciones y situaciones jurídicas existentes.

En virtud de ello, aunque el hecho que dio origen a la aplicación de la multa civil fue anterior al 01/12/2022; o aunque el juicio fue promovido antes de tal fecha, la fijación de la multa en un momento posterior, debe ser considerada una consecuencia no producida de una relación jurídica existente, que resulta alcanzada por la nueva ley, en el caso en análisis, el art. 119 inc. b) de la ley 27.701.

No debe perderse de vista, además, que se trata -la LDC- de una norma de orden público (art. 65 de la ley 24.240); y que dicha reforma debe ser entendida, en el contexto inflacionario de nuestro país, más favorable a los derechos de los consumidores, por lo que, aún en caso de duda, esta debe resolverse a favor de su aplicación (art. 3 "in fine" de la ley 24.240), puesto que pasa de un monto máximo en concepto de daño punitivo de \$5.000.000 a otro de 2100 canastas básicas total para el hogar 3 (en este mismo sentido, cfr. "Daños punitivos: una grieta entre su verdadera finalidad y su concreta aplicación judicial", Brun, Carlos A. y Brun, Juan Martín, Cita: TR LALEY AR/DOC/2816/2023).

Se pondera, en el caso, que la condena a valores constantes es el modo de prevenir que el fenómeno inflacionario erosione el poder adquisitivo intrínseco de la cifra establecida como multa civil y logre satisfacer el fin disuasivo del instituto.

Teniéndose así por configurado el presupuesto fáctico habilitante para imponer a la accionada la sanción civil prevista por el art. 52 de la ley 24.240, la imposición de la multa a los valores constantes que reclama el recurrente se presenta como una solución ajustada a la normativa y la realidad coyuntural imperantes.

De tal modo, se acoge el agravio y se eleva la cuantía de la multa civil la que se cuantificar en la suma dineraria equivalente a tres canastas básica total para el hogar n° 3, a cargo de la demandada y a favor del actor, y que deberá ser abonado dentro de los diez días de quedar firme el pronunciamiento. En caso de incumplimiento en tiempo y forma, se adicionará un interés equivalente a la tasa activa promedio mensual para descuento de documentos a 30 días del Banco de la Nación Argentina, a partir del décimo primer día posterior a la notificación de la sentencia.

Respecto a los intereses, cuya procedencia ha sido cuestionada por la parte demandada, corresponde reiterar aquí los argumentos expresados anteriormente respecto del daño moral, en lo que respecta a que los moratorios se computan desde el día del hecho dañoso, pues a partir de allí surge la obligación de reparar a cargo de la accionada, siendo su insatisfacción la que la hizo incurrir en mora (CSJT, sentencia N°1102 del 04/12/2002). En consecuencia, se rechaza el agravio de la demandada en relación a ello, confirmándose los intereses dispuestos por la sentencia de grado, esto es, la suma devengará intereses a la tasa activa cartera general de préstamos del Banco de la Nación Argentina a partir de la fecha de la sentencia de primera instancia que impuso la multa - modificada aquí sólo en su cuantía-, debido al carácter constitutivo de la sanción (cfr. CCCC Sala I, Sentencia 340 del 22/12/2020 in re: "Chacana Sandra Elizabeth c/ Caja de Seguros S.A. s/ sumarísimo" y otros).

En consecuencia, corresponde rechazar los agravios de la parte demandada en relación a la procedencia del rubro, a su cuantía y a la procedencia de los intereses; y acoger el agravio de la parte actora en lo que respecta al monto de multa por daño punitivo reclamado, la que se establece en el equivalente en pesos de tres canastas básica total para el hogar n° 3, con más los intereses considerados en el párrafo que precede.

VI. Costas de la Alzada. Atento la forma en que se decide, corresponde imponer las costas de ambos recursos, a la recurrente vencida CISA (art. 62 CPCCT).

Por ello el Tribunal,

RESUELVE:

I. NO HACER LUGAR, por lo considerado, al recurso de apelación interpuesto el 15/08/2024 por Círculo de Inversores S.A.U. de Ahorro para Fines Determinados, demandado en autos, en contra de la sentencia n° 1.016 del 30/07/2024, dictada por el Juzgado Civil y Comercial Común de la III° Nominación.

II. HACER LUGAR, por lo considerado, al recurso de apelación interpuesto el 02/08/2024, por la parte actora, en contra de la sentencia n° 1.016 del 30/07/2024, dictada por el Juzgado Civil y Comercial Común de la III° Nominación, la cual se revoca en la medida del agravio que admite.

III. MODIFICAR la sentencia de grado, en su puntos III, del siguiente modo: *"III. CONDENAR a Círculo de Inversores S.A.U. de Ahorro para Fines Determinados a abonar a los actores la suma de \$700.000 (setecientos mil pesos) en concepto de daño moral y el equivalente en pesos de tres canastas básica total para el hogar n° 3, al momento de cumplimiento de sentencia, en concepto de daño punitivo, con más los intereses considerados en cada rubro."*

IV. COSTAS, como se consideran.

V. HONORARIOS, oportunamente.

La presente sentencia es dictada por dos miembros del Tribunal por existir coincidencia de votos entre el primer y segundo votante (art. 23 bis de la LOT, texto incorporado por la Ley N° 8.481).

HÁGASE SABER

ÁLVARO ZAMORANO MARCELA F. RUIZ

Ante mí:

FEDRA E. LAGO

Actuación firmada en fecha 29/04/2025

Certificado digital:
CN=LAGO Fedra Edith, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 27206925375

Certificado digital:
CN=ZAMORANO Alvaro, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 23223361579

Certificado digital:
CN=RUIZ Marcela Fabiana, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 27223364247

La autenticidad e integridad del texto puede ser comprobada en el sitio oficial del Poder Judicial de Tucumán <https://www.justucuman.gov.ar>.