



En la Ciudad de San Salvador de Jujuy, a los 25 días de Noviembre de 2022, los Sres. Vocales de la Sala Primera de la Cámara en lo Civil y Comercial Dres. **Elba Rita Cabezas, José Alejandro López Iriarte y Esteban Javier Arias Cau** bajo la presidencia de la primera de los nombrados, vieron el presente **Expte. N° C-122.662/18 “Acción Emergente de la Ley del Consumidor: Carrazana, Zulema Liliana y Maizares, Humberto c/ Norplan SRL y Gutiérrez, Mateo Ariel (II cuerpos)”**, y:

La Dra. Elba Cabezas dijo que:

1. Viene en esta causa la Dra. Fernanda Elizabeth Azcurra como apoderada de Zulema Liliana Carrazana y como patrocinante de Humberto Maizares, a promover acción emergente de la ley del consumidor en contra de Norplan SRL y de Mateo Ariel Gutiérrez (fs. 43/50 y 53).

Solicita se condene los rubros que surgirán de la prueba, más daño moral, punitivo, intereses y costas.

Al referir los antecedentes, relata que a principios de septiembre de 2016 en su domicilio recibió un promotor de la empresa ofreciendo la suscripción de un contrato sujeto a cláusulas generales, informando que la operación sería confiable y segura, porque la empresa era seria y de prestigio en la ciudad de Salta. Que había comprado la cartera de clientes de la empresa Credicar SRL con quien la actora había tenido una experiencia que desembocó en el juicio N° C 109.828/18.

Fueron convencidos de la suscripción de un contrato para la compra de un vehículo usado Ford Ranger Modelo 2013, incluyéndose en la solicitud N 004867 hasta el color blanco, que el monto total del vehículo era \$300.000 y también firmó una serie de formularios pre impresos que el vendedor aseguró eran de rutina.

El agente (Emanuel Celi) aseguró que con el depósito de \$50.000 a favor de Norplan permitiría la entrega inmediata, que solo demoraría 10 días el papeleo, y continuarían pagando una módica cuota mensual por el resto de \$250.000.

Con su esposo Maizares acordó adquirir un préstamo de \$65.000 de los cuales \$50.000 eran para el adelanto y el resto para el garaje del vehículo.

El 3 de octubre de 2016 realizaron el depósito bancario en la cuenta de la firma y quedaron a la espera.

Como nunca se comunicaron de ninguna manera, se dirigieron a las oficinas de Norplan en Salta y grande fue la sorpresa cuando les dijeron que no se iba a efectivizar ninguna entrega, que no se les devolvería el dinero, y que lo único que les quedaba era continuar abonando el plan. En varias ocasiones fue atendida sin resultado.

El 21 de octubre se presentó un empleado a cobrar la cuota del plan.

Intimó a la empresa por CD de fecha 9 de febrero de 2017 para que le devuelvan el dinero, que fue recibida pero no respondida.

Que sufrieron un gran perjuicio porque obtuvieron un préstamo a 60 cuotas que aún están pagando.

Inició trámite ante Defensa del Consumidor, y allí el Sr. Mateo Gutiérrez compareció, y a pesar de varios reconocimientos, imputó culpa del incumplimiento a la actora y sólo ofreció que se pagara el vehículo o la rescisión con deducción de los gastos administrativos. Rechazó el ofrecimiento pues pretendían que le devuelvan el dinero y asuman la deuda que adquirió con el Banco por las exigencias de la firma para la entrega del vehículo.

Posteriormente supo que la demandada tenía antecedentes de reclamos por tener implementada esta metodología con engaño, por lo que estima que es motivo para aplicar la



teoría de inoponibilidad de la persona jurídica y ser sancionados en forma personal.

Cita derecho, jurisprudencia y doctrina; denuncia que solo persiguen recaudar cuotas, sin tener en miras cumplir las obligaciones asumidas. Dice de trato indigno, y en el capítulo V refiere el daño reclamado.

Ofrece prueba y peticiona.

2. Convocada la parte demandada a audiencia de ley (fs. 54), comparece la Dra. Alicia Chalabe en representación de Mateo Ariel Gutiérrez, a mérito del poder que adjunta y en su carácter de socio gerente de la firma Norplan SRL demandada, conforme al mismo poder que adjunta, a contestar la demanda incoada.

De fs. 71 a 93 se agrega la contestación de demanda recibida en la oportunidad fijada (audiencia).

En ella se niega en forma genérica y especifica los hechos expuestos en la demanda y se da su propia versión, según la cual efectivamente suscribieron un contrato de compra venta de bienes y servicios cuyo ejemplar fue acompañado por los actores, y que en copia acompaña.

En el contrato se estableció en la cláusula 1 punto 1.10 la integración mínima, que es la cantidad de cuotas mensuales que debe cancelar el suscriptor para estar en condiciones de realizar propuesta económica, según indique la empresa. Este requisito no podrá superar las 24 cuotas mensuales y podrá realizarse desde el 6to anticipo pactado.

Y en punto 5.1 se establecen los pagos extraordinarios.

Luego, se remite la carta documento de fecha 9 de febrero de 2018 de fs. 38 y Norplan la contesta negando sustancialmente todos los argumentos de la actora. Particularmente, que el depósito de \$50.000 fuera para la adjudicación del auto, ya que fue un pago extraordinario.

Niega que la sociedad hay incumplido con la entrega, pues el contrato fue oportunamente suspendido por exclusiva culpa (falta de pago).

En cuanto al reclamo ante Defensa del consumidor, explica que no fue a la primera audiencia porque no fue notificado. En la segunda audiencia compareció y explicó las características del contrato, que fue leído, firmado, comprendido y consentido por la los actores.

En reiteradas oportunidades se le explicó a Carrazana pero no canceló. Jamás se le había prometido la entrega del bien con la entrega del ese monto (\$50.000), ya que el contrato está claro en todas sus cláusulas y anexos.

Para la entrega del bien se debe cumplir como mínimo el pago del 50% del valor bien y así lograr una adjudicación anticipada.

Solicitó a la Sra. Carrazana cancelar el bien por 2 opciones: a) aprobación bancario o b) en efectivo.

Caso contrario debe seguir abonando las cuotas comprometidas.

Reitera que jamás solicitaron el pago de \$50.000 y que fue tomado como un pago extraordinario (a cuenta).

Que recibió CD y contestó oportunamente.

En definitiva, que -en aquella sede- se le explicó cada una de las opciones contractuales incluso que tendrá derecho a la rescisión contractual voluntaria y unilateral, solicitándonos los montos abonados por la compra frustrada por su culpa, menos las deducciones de los gastos administrativos.

Que jamás existió negativa de entrega, sino que trata de beneficiarse con la adquisición de un bien sin cancelarlo ni garantizar su pago, por sus antecedentes financieros, acompaña informe de Veraz.

Ante este ofrecimiento -según acta- la actora manifestó que consultaría con su abogada. En la siguiente acta rechazó la oferta.



Señala que los valores apuntados surgen del precio de los vehículos antes de la suba de la moneda estadounidense que encareció el precio.

En el capítulo 4 expone los fundamentos legales para el rechazo de la demanda, esto es, opone la excepción non adimpleti contractus del art. 1201 del CC. , a cuya lectura remito para abreviar.

En el capítulo 5 ofrece prueba, y concluye peticionando.

La parte actora solicitó plazo para contestar el traslado de los hechos nuevos y al no formular oposición la contraria le fue concedido por 2 días.

Al hacerlo en forma extemporánea, se ordenó el desglose y devolución del escrito respectivo (fs. 100/101 vta.).

Ello dio lugar al recurso ante el cuerpo, que fue substanciado y decidido por el rechazo, como luce a fs. 119 y vuelta. Por Secretaría se deberá dar cumplimiento a la decisión firme del tribunal.

3. Trámite posterior

Abierta a prueba la causa (fs. 126 y vta.), se produce: a fs. 143/144 informe de Mesa Gral. de Entradas, fs. 174/175 informe de Banco Macro, informe AFIP a fs. 237; Defensa del Consumidor remite fotocopias del expediente, a fs. 222/225 Pericia Psicológica; fs. 244/246 informe de Defensa del Consumidor de Salta; fs. 249 informe de ANSES; a fs. 273/ informe de Personas Jurídicas de Salta; y luego el expte. pasa a digital, agregándose el dictamen del Ministerio Público Fiscal en fecha 20/9/22 (escrito N 388679).

Integrado el nuevo Tribunal el 28/9/22, y firme el proveído respectivo, a la fecha se encuentra la causa en estado de resolver.

4. Sobre el derecho aplicable

La demanda ha sido promovida el 2 de octubre de 2018, por un contrato firmado en 2016; y desde agosto de 2015 rige en el país el nuevo Código Civil y Comercial de la Nación, el cual junto a la LDC y CN son de aplicación inmediata en las relaciones de consumo.

El Superior Tribunal de Justicia de la Provincia (LA 58 N° 685). Allí señaló que: “Las normas que regulan las relaciones de consumo deben ser aplicadas e interpretadas conforme el principio de protección del consumidor y el de acceso al consumo sustentable y en caso de duda sobre la interpretación de las normas contenidas en el nuevo Código Civil o las leyes especiales, prevalece la más favorable al consumidor. La ley 24.240, define al consumidor en su art. 1° -segundo párrafo- como la persona física 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 y entiende como proveedor (art. 2°) a la persona física o jurídica de naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios, encontrándose todo proveedor obligado al cumplimiento de la ley... No debemos perder de vista que la relación entre consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen también amparo constitucional en el art. 42 de nuestra Carta Magna, el que expresa que: “Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno”.

No se ha cuestionado que la parte actora reviste el carácter de consumidora en los términos del art. 1 de la LDC y con la parte demandada se encuentran inmersos en una relación de consumo, definida en el art. 3 de la ley citada, a cuya lectura remito para abreviar.



Por ello, se analizarán las cuestiones planteadas en autos a la luz de las normas constitucionales (art. 42 y cs.), la ley especial (24.240), el nuevo Código Civil y Comercial (art. 1092 y ss.) y leyes procesales concordantes.

Sólo resta advertir que no se han de analizar todos los argumentos legales de las partes, sino sólo aquellos fundamentales para la resolución de la causa conforme art. 17 del CPC.

5. Sobre el fondo

Ambas partes del proceso están contestes en que se vincularon a través del contrato de compra venta de bienes y servicios (ver contratos de fs. 21 a 27 y fs. 78 a 85 documental no desconocida) datados en septiembre de 2016. También coinciden en que se llegaron a pagar \$53.500 cesando los pagos con posterioridad.

Pero, mientras el consumidor sostiene que no fue informado de manera veraz y adecuada sobre los términos de la contratación y que de ello se aprovecharon para beneficiarse, el proveedor sostiene que la información fue clara como surge de la propia documental arrojada por su parte, en particular lo expresado en el clausulado que cita para invocar sus derechos y que nada incumplió ni adeuda al actor.

Por su lado, la parte actora aduce que le informaron que a partir de la cuota extraordinaria de \$50.000 ya podía acceder al vehículo, sin embargo cuando se acercó a la concesionaria para averiguar las condiciones, la información era incorrecta, porque las cuotas eran fijas, pero el valor sus anticipos debían alcanzar a 6 y hacer una oferta sobre el valor del bien.

Según la demandada, los términos de la contratación fueron dados en forma clara, conforme surge de los documentos que arrima.

Al ser de esta manera, el conflicto a decidir, impone el examen de los contratos a la luz de la normativa vigente que hemos recordado líneas arriba.

Así se observa, en la primera página de la solicitud que luego de los datos del suscriptor, se lee: *Importe de anticipo de cuotas pactadas fijas y en pesos \$3000... valor móvil del vehículo a la fecha del pedido \$300.000 Vehículo solicitado: Ford 2013... Oferta económica aproximada a realizar desde el 6 anticipo...* (fs. 21).

También se lee a la vuelta de la solicitud, el contrato propiamente dicho con 13 cláusulas y múltiples sub condiciones, con letra mínima y errores de ortografía, donde se lee *"...Responsabilidad de la Empresa: ...el Suscriptor deberá denunciar por escrito dentro de los 30 (treinta) días de suscripta la Solicitud, los compromisos, promesas y otras y obligaciones que hubieras (sic) asumido el agente y/o promotor de la solicitud, respecto de situaciones no previstas en esta condiciones Generales..."*

La cláusula 1 punto 1.10 Integración mínima: es la cantidad de cuotas mensuales que debe cancelar el Suscriptor para estar en condiciones de realizar Propuesta Económica, según indique la empresa. Este requisito no podrá superar las 24 cuotas mensuales y podrá realizarse desde el 6 anticipo pactado...

Clausula 5 -Pago de cuotas: 5.1 ...Pagos Extraordinarios: la Empresa admitirá, aparte de los anticipos de cuotas mensuales y ordinarias, pagos extraordinarios con la finalidad de abreviar el plazo necesario para la adjudicación del bien solicitado, los cuales modificarán la fecha de vigencia del contrato....5.4 Si se abonara un importe superior al que corresponda. La Empresa aplicará los fondos, en primer término al pago de cuotas vencidas, si correspondiera, y el saldo por la última.

Clausula 6 - Sanciones por Incumplimientos:

Conforme a la preceptiva aplicable al caso, el consumidor -como sujeto protegido constitucionalmente- tiene derecho a ser cabalmente informado de todas y cada una de las modalidades de la contratación en la que se vincula con el proveedor-experto, por lo que



estimo que en el caso ello no se ha cumplido.

El art. 32 de la LDC establece Venta domiciliaria: Es la oferta o propuesta de venta de un bien o prestación de un servicio efectuada al consumidor fuera del establecimiento del proveedor. También se entenderá comprendida dentro de la venta domiciliaria o directa aquella contratación que resulte de una convocatoria al consumidor o usuario al establecimiento del proveedor o a otro sitio, cuando el objetivo de dicha convocatoria sea total o parcialmente distinta al de la contratación, o se trate de un premio u obsequio.

El contrato debe ser instrumentado por escrito y con las precisiones establecidas en los artículos 10 y 34 de la presente ley... (Conf. Ley 26.361/08).

Por su parte el art. 10 de la ley fija el contenido mínimo del documento de venta, donde deberá constar: a) La descripción y especificaciones del bien, b) Nombre y domicilio del vendedor c) Nombre y domicilio del fabricante, distribuidor o importador cuando correspondiere, d) La mención de las características de la garantía conforme a lo establecido en esta ley, e) Plazo y condiciones de entrega, f) El precio y condiciones de pago, g) Los costos adicionales, especificando precio final a pagar por el adquirente. La redacción debe ser hecha en idioma castellano, en forma completa, clara y fácilmente legible, sin reenvíos a textos o documentos que no se entreguen previa o simultáneamente. Cuando se incluyan cláusulas adicionales a las aquí indicadas o exigibles en virtud de lo previsto en esta ley, aquellas deberán ser escritas en letra destacada y suscritas por ambas partes...”.

El art. 34 de la ley regula la “revocación de aceptación”, a cuya lectura remito para abreviar.

Se hizo la transcripción que antecede porque, si bien se observa en la “solicitud” la referencia al “valor móvil”, tal referencia resulta a todas luces ambigua e insuficiente. Es decir, no cumple con los recaudos necesarios para que el consumidor conozca en forma acabada el precio final a pagar o la forma de determinarlo.

Ello así, en tanto no se dice como se establecerá “el precio de lista” sugerido o indicado por la empresa, al momento de necesitar fijar el valor del auto. Dicho de otro modo, no se establece si será el valor en la plaza local (Jujuy) o el precio de fábrica (en otra provincia o país), o de extraña jurisdicción (Buenos Aires u otra), ya que se hace referencia al costo del “flete” y de importados, lo que hace inferir que el vehículo se trae de los fabricantes en otras provincias e incluso de otras plazas.

Estos detalles importantes (como no imputar el depósito de \$50.000 comunicando un nuevo plazo de vigencia del contrato según sus términos o a cuotas vencidas o a las ultimas) entre otros (por ej.: el bien tipo está definido como “bienes muebles” nuevos con garantía de Fábrica, sin embargo, a Carrazana se le ofrece un bien usado modelo 2013), que no surgen de los contratos ni de la contestación de demanda, nos permiten inferir que no se cumple con el deber de información.

No existen motivos para dudar del argumento central de la demanda, máxime cuando se considera que la demandada no se encontraba autorizada a operar como “sociedad de capitalización y ahorro” ni autorizada a funcionar como “entidad financiera” según informe de Personas Jurídicas de Salta (fs. 273/292).

La demandada no se ha ocupado de probar ni al consumidor ni a este tribunal, aspectos importantes de la contratación: la operatividad (cómo funciona en concreto) el sistema que dice regentar, para acreditar la transparencia de su accionar.

Existen muchas inconsistencias en el contrato que se dice claro, por ejemplo, no expresa de cuantas cuotas constaba el plan de Carrazana.

Sólo en el anexo de fs. 27 (recibo y renuncia) figura: Monto: 3.000 Plan: 36 anticipos. Es claro que ese no es el monto de las cuotas porque 36 x 3000 es igual a 108.000, y el valor



declarado del vehículo a adquirir era de \$300.000.

Era de suma importancia que se declare la forma de arribar al valor del bien que se pretendía adquirir, cuando es conocido que el mismo se ajusta periódicamente, al menos en nuestro territorio nacional.

Como también es de público y notorio conocimiento la pérdida del valor de la moneda local. Estas circunstancias, ponen en evidencia que la empresa traída a juicio, especializada y experimentada en este tipo de operatorias, no cumple cabalmente con la obligación del art. 42 de la Constitución Nacional “derecho a una información adecuada y veraz” y 4 de la LDC, en particular con la parte que ordena: “La redacción debe ser hecha..., en forma completa, clara y fácilmente legible, sin reenvíos a textos o documentos que no se entreguen previa o simultáneamente. Tampoco cumple la manda constitucional de velar por los intereses económicos del consumidor.

Es del caso señalar que el contrato de adhesión con cláusulas predisuestas adjuntado, en el formato que exhibe, por el tamaño de sus letras en el sector de las condiciones, espacio entre renglones, y su generalidad, hacen de su lectura e interpretación una perceptible dificultad, que no puede ignorarse al momento de fallar; dudas. Omisiones y ambivalencias que deben ser interpretadas en contra del predisponente.

Dicho en términos simples: faltan datos que arrojen certezas al momento de su ejecución por el consumidor (forma de determinación objetiva del precio del vehículo y la aplicación a las cuotas en el intervalo entre su pago y su uso).

La redacción de las cláusulas de contratación que se examina, atenta contra la precisión de sus condiciones, y compromete las previsiones de los arts. 4º, 10º, 37º y 38º de la LDC que pone un piso mínimo para garantizar el derecho constitucional a la información de consumidor.

De las circunstancias referidas, puedo concluir que la parte actora efectivamente no entendió la operatoria cabalmente y debe responder de ello su contraparte pues, luego de examinar la prueba aportada a la causa -cartas documento, solicitud de suscripción tipo y recibos no desconocidos- se advierten las omisiones señaladas por el consumidor en punto al precio, forma de pago y destino de las cuotas anticipadas.

Debió aclararse también que el anticipo dinerario (indeterminado número de cuotas en el caso) no sería capitalizado o reajustado de ninguna forma (en un país con inflación), de modo de permitir al consumidor el conocimiento completo de la operatoria, para poder decidir.

Y que al momento de cumplir las condiciones fijadas por el disponente y a su exclusivo criterio, debía integrar aún 36 cuotas, conforme clausula 9 -adjudicaciones.

Como dije, el contrato en formulario predisuesto y suscripto por adhesión adjuntado, no ha sido desconocido, autorizándonos a su apreciación conforme el art. 16 del C.P.C. en función del art. 53 tercer párrafo de la LDC, que impone al proveedor aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, para el esclarecimiento de la cuestión debatida.

Precisamente, de la lectura detallada del contrato y documental arrimada reconocida, se puede concluir que le asiste razón a la parte actora en cuanto a la infracción flagrante al deber de información y protección de sus intereses económicos, al tratarse la demandada de un comerciante profesional (proveedor habitual), sólo con un predeterminado déficit de buena fe se podría haber obrado de esta manera.

Tal conducta, implica por sí misma una violación insoslayable a la obligación de buena fe asumida al contratar, que no tiene cabida en el derecho civil y menos en ámbito consumeril, ya que se encuentra en directa violación a las normas que los imponen (arts. 19 y 42 de la CN y 961 y cs. del CCC) y su derivado principal en la contratación de consumo, esto es, la



adecuada y oportuna información clara, precisa y detallada al consumidor conforme prescribe el art. 4º y 10º de la ley 24.240.

Estas circunstancias -oscuridad u omisión de información de condiciones importantes en la contratación y la falta de oportuna atención- explican la demanda instaurada, por incumplimiento de la obligación de los arts. 42 de la C.N. y 4º de la LDC.

Por un lado, el derecho a la información tiene tutela constitucional, pues se considera la base del sistema de tutela efectiva. El objetivo es que el consumidor pueda tomar una razonada decisión. Debe cumplirse antes y durante la relación de consumo (a lo largo de la ejecución contractual). Es decir, que no se agota cuando se cumple la venta y se paga el bien o servicio. A su vez, esta información debe ser adecuada, es decir, veraz, detallada, suficiente, eficaz, cierta, objetiva, absoluta, oportuna, transparente y por escrito u otro soporte físico a opción del consumidor (véase al respecto los arts. 4º, 7º, 10º, 6º y 37º de la ley 24.240 y en doctrina “Ley de Defensa del Consumidor”, Dir. Por Carlos E. Tambussi, pág. 72/81, editorial Hammurabi).

El proveedor no informó claramente al consumidor en la etapa precontractual, todas las modalidades de la contratación, y tampoco la forma en que pondría precio al bien, a pesar de su extensión por escrito, no lo señala adecuadamente y por ello considero procedente la demanda.

Finalmente, corresponde considerar el pedido de condena solidaria con el socio Gerente, contra Mateo Gutiérrez. Estimo que todas las circunstancias que he referido líneas arriba, avalan la aplicación del art. 144 del CCC.

Ello es así en tanto, de la lectura de las actas constitutivas de la SRL y su posterior cambio de objeto social, confrontadas con los términos del contrato formulado, a la luz de las normas vigentes de derecho del consumidor, sólo pueden estar concebidas con la amplitud y ambigüedad que se advierte, con el sólo efecto de obtener un beneficio económico injustificado frente a los desprevenidos consumidores, y no puede ser admitido.

Con acierto se ha señalado que “No obstante tal personalidad, de conformidad a lo dispone el Art. 144 del citado cuerpo normativo, no podrá ser utilizada con fines extra-societarios o en violación a la ley, el orden público o la buena fe, bajo sanción de tornarse aplicable la teoría del corrimiento del velo societario y desestimarse la personalidad diferenciada, imputándose la realización y consecuencias del acto en cuestión a los socios “antes “escondidos” detrás del ente societario (Moro, Emilio “El corrimiento del velo societario frente a daños causados a los consumidores y violaciones a la Ley de Defensa del Consumidor”, Tratado de Derecho del Consumidor, coord. Gabriel Stiglitz y Carlos A. Hernández, La Ley, Bs. As, 2.015, p. 395, del voto en expte. N° 109/828/18 de la Sala II CC).

Establecido lo anterior, la demanda resulta procedente y corresponde analizar las pretensiones de la acción presentada conforme autoriza el art. 17 del CPC, en los términos del art. 10 bis y concordantes de la ley 24.240.

6. De lo que reclama

6.1 El reintegro del dinero invertido.

Según las normas legales citadas, se solicita la resolución contractual, y la restitución de lo entregado a la otra parte por el contrato que se resuelve y es un efecto típico.

Entiendo que las circunstancias acreditadas en la causa alcanzan para admitir la pretensión esbozada en la demanda en todas sus partes.

Esto implica condenar la restitución de los derechos de suscripción, gastos, sellados (\$3.500). Y por otro lado, el \$50.000 depositado sin aplicación que la justifique.

Es oportuno aclarar que “La doctrina distingue entre los casos de inejecución de la obligación



de informar y el incumplimiento de la misma. En el primer caso, el comportamiento informativo aún es posible, estando el proveedor en mora a su respecto, solicitando la ejecución forzada de la obligación o la ejecución por un tercero a costa del deudor originario. En el segundo caso, donde directamente se ha omitido cumplir con este deber, es facultad del consumidor dejar sin efecto el acto y extinguir la relación jurídica con el proveedor” (Carlos E. Tambussi, Ley de Defensa del Consumidor comentada, pág. 74/75, ed. Hammurabi).

Nos encontramos en el segundo caso.

En nuestro caso, la parte actora pretende la rescisión en condiciones que no impliquen perjuicio a sus intereses.

Entiendo que esto es procedente, en tanto la omisión incurrida por la demandada, su importancia y gravedad, determinan su ineficacia por falta de información y buena fe desde el inicio del contrato, debiendo restituir a los actores, las sumas de dinero desembolsadas con motivo del negocio frustrado.

El dinero a restituir (\$53.500) devengará los intereses de la tasa activa del Banco Nación Argentina, desde la fecha de cada pago efectuado, hasta su cancelación total. A la fecha del voto son \$192.111.

Por otro lado, se ha deslizado también un reclamo por un préstamo tomado, según se aduce, para conseguir en parte el dinero a entregar (\$50.000) y por otra parte para acondicionar el garaje (\$15.000).

Del informe del Banco Macro se advierte que se obtuvo efectivamente un préstamo el 28/9/2016 por Maizares por \$63.000, a 60 cuotas, tasa nominal anual de 45,0, sistema francés variable.

Pero, como parte de ese dinero se destinó -según sus propias afirmaciones- a acondicionar su hogar, no puede condenarse la restitución (\$15.000), aplicado a tal objeto.

Estimo que el resto del dinero obtenido (\$48.000 y sus intereses) tampoco, pues constituirá una indebida duplicación de conceptos, atento lo decidido en el presente fallo.

6.2 Daño Moral

Sobre este aspecto refiere la demanda que los actores han padecido problemas anímicos, ofuscación, desestabilización emocional y se encuentran acongojados.

Este agravio, ha sido definido como “el desmedro sufrido en los bienes extrapatrimoniales... el daño no patrimonial que se inflige a la persona en sus intereses morales tutelados por la ley... el que incide sobre la consideración, el honor o los afectos de una persona... (Manuel Ossorio, Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales, pág. 71/72).

“En tales términos, se dijo que es procedente el daño moral reclamado en la relación de consumo en tanto haya sido “efectivamente sufrido por el usuario” (conf., ZENTNER, Diego H, Contrato de consumo, La Ley, Buenos Aires, 2010, pág. 216). Para ello, la individualización del daño requiere “que la valoración de la indemnización del daño moral compute atentamente todas las circunstancias del caso, tanto las de naturaleza objetiva –la índole del hecho lesivo y de sus repercusiones-, como las personales o subjetivas de la propia víctima” (LÓPEZ MESA, Marcelo J., “Cuantificación del daño”, en TRIGO REPRESAS, Félix A. - LÓPEZ MESA, Marcelo J., Tratado de la Responsabilidad Civil, 1ª edición, La Ley, Buenos Aires, 2004, t. IV, pág. 727, con cita de la CNCiv., sala H, 7/03/00 in re “De Agostino, Nélica y otros c. Transportes 9 de Julio”, LL 2000-D, 882) (Del voto del Dr. Arias Cau en Expediente: C-123593-2018 Tribunal: Cámara en lo Civil y Comercial Sala I Fecha: 06/05/2020).

En el caso se comprobó un largo peregrinar del consumidor, amén del destrato que implica en el proveedor no acudir a la primera y 3 audiencia ante la autoridad administrativa,



encontrándose debidamente notificado; así como la omisión deliberada de información importante y la imagen engañosa que asume la empresa.

En verdad, estas circunstancias se encuentran acreditadas, y de ellas es posible inferir la turbación que ha provocado en la actora, el recurrir por diversos medios (Salta, Jujuy, en forma particular, por vía administrativa y judicialmente) y en distintas oportunidades, sin obtener una respuesta razonable.

De la naturaleza del hecho en cuestión, y la especial consideración que merece el consumidor, estimo que este rubro debe prosperar, estimándolo prudencialmente conforme autoriza el art. 46 del CPC en \$100.000 (1/2 para cada uno de los actores), que deberá pagar la demandada en 10 días y devengará intereses de la tasa activa cartera general (préstamos) nominal anual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina, desde la sentencia hasta el efectivo pago.

6.3 Daño punitivo.

Este concepto también debe ser admitido ya que se advierte, además del incumplimiento del deber de información, la conducta de particular gravedad, que constituye un recaudo indispensable de procedencia de la multa prevista en el art. 52 bis de la ley.

El art. 52 bis de la ley 24.240 establece: “Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor...”.

Considero que no cualquier ilícito justifica su imposición sino aquellos que son derivación de una conducta grave del proveedor, como por ejemplo cuando se brinda un trato indigno al consumidor (art. 8 bis ley citada), donde puede reconocerse el dolo o culpa grave de su comportamiento, entonces es justificado punir para prevenir hechos similares en el futuro, encausar el accionar de las empresas proveedoras y evitar daños colectivos o prácticas reiteradas.

La información vertida en autos proveniente de MGE del Poder Judicial de Jujuy, donde se observa la radicación de 3 causas, y la de Defensa del Consumidor de Salta (ver fs. 244/246) donde registra 33 casos, es suficiente para concluir en el caso la necesidad de prevenir su reiteración tal que justifica su imposición.

Digo esto porque ante los reclamos de la actora por la contraria se ha indagado sobre su calificación en Veraz (prueba a fs. 71/75 de autos y fs. 211/215) de donde se infiere el trato indigno al contratante.

“El suministrar al consumidor información con las características exigidas en la ley y a través de todas las etapas del “iter de consumo” (precontractual, de oferta, publicidad, como en la celebración y ejecución del contrato y post contractual), no importa perjuicio alguno para el proveedor, ni siquiera un esfuerzo especial. Que el consumidor esté correctamente informado y el proveedor satisfaga ese deber tiene su razón en un criterio de fidelización del cliente (para que el proveedor lo conserve) y de pureza y transparencia de mercado, y de ninguna manera puede ser un problema económico, cuando los costos de dicha operatoria están comprendidos en el funcionamiento del sistema mismo. El efecto es “otorgar claridad en el negocio; en la contratación evitar abusos, engaños y eliminar una litigiosidad que se puede tornar generalizada” (ob. cit. pág. 76), en el caso la demandada ha desplegado una conducta tardíamente intrusiva que configura la particular gravedad que requiere el instituto del art. 52 bis. Es decir, pretendió justificar su conducta ilícita en la inoportuna evaluación crediticia de



la otra parte.

De ello se sigue que considero procedente fijar una multa en concepto de daño punitivo, atendiendo a las particulares circunstancias de esta causa de \$100.000 que deberá pagar la demandada en 10 días y devengará los intereses de la tasa activa del Banco Nación desde la fecha de la sentencia hasta el efectivo pago.

7. Costas

Las costas del proceso serán impuestas a la parte vencida del caso según el principio general del Art. 102 del C.P.C.

8. Honorarios

Corresponde finalmente, considerar los honorarios profesionales de abogados y psicóloga interviniente; para ello se tendrá en cuenta mérito y eficacia de la labor cumplida (20% para la representante de la parte ganadora), valores en juego, naturaleza de la intervención (doble carácter), etapas desplegadas (Art. 16, 17, y ccs. Ley 6.112 conf. criterio del STJ expuesto en L.A N° 5 F° 390/393 N° 96 del 28/5/20), tope legal (art. 730 del CCCN), sobre la base del monto de condena (\$392.111 a la fecha del voto) y Acordada del STJ N° 114/16 de regulación a Peritos.

Estas sumas devengarán los mismos intereses que el capital desde la fecha, con más IVA si correspondiera.

Tal es mi criterio

El Dr. José A. López Iriarte dijo:

Que por idéntico fundamento que el expresado por la preopinante, entiendo que se debe fallar en el sentido expuesto en el primer voto.

El Dr. Esteban A. Arias Cau dijo:

1.- Que, vienen estos obrados a los efectos de emitir mi voto, con respecto al asunto de referencia que tiene por objeto una acción de defensa del consumidor por un incumplimiento contractual de un contrato de compraventa de un vehículo usado Ford Ranger 2013.

2.- Por razones de brevedad, tengo por reproducidos los antecedentes fácticos efectuados en el voto de Presidencia y a los cuales corresponde remitirse.

3.- Acción en contra de Norplan SRL

Adelanto que adhiero totalmente a los argumentos vertidos para hacer lugar a la acción promovida en contra de NORPLAN S.R.L., con imposición de costas.

4.- Acción de inoponibilidad

Por un lado, la ley N° 19.550, denominada hoy como Ley General de sociedades (ley 26.994) considera que se perfecciona la sociedad comercial cuando “una o más personas en forma organizada conforme a uno de los tipos previstos en esta ley, se obligan a realizar aportes para aplicarlos a la producción o intercambio de bienes o servicios, participando de los beneficios y soportando las pérdidas...” (art. 1°, LGS).

En tales términos, le brinda protección como sujeto jurídico diferenciado de la persona de los socios que la integran, afirmando que “es un sujeto de derecho con el alcance fijado en esta Ley” (art. 2°, LGS).

Precisamente uno de los tipos legales previstos por la ley es la sociedad de responsabilidad limitada, conocida bajo la sigla “S.R.L.” (art. 146, LGS), que debe expresar en su acto constitutivo, los datos identificatorios de los socios que la integran o componen (art. 11, inc.



1, LGS), el objeto social que debe ser preciso y determinado (art. 11 inc. 3, LGS) y la organización de su administración interna (art. 11 inc. 6, LGS).

El tipo societario “Sociedad de Responsabilidad Limitada” (SRL), conjuntamente con la Sociedad Anónima (SA), se caracteriza porque los socios “limitan su responsabilidad de la integración de las [cuotas] que suscriban” (art. 146, LGS), a diferencia de otros tipos societarios, como la Sociedad Colectiva (SC) en la cual, si bien es un sujeto de derecho análogo a los demás, los socios responden de forma ilimitada y solidaria con la sociedad por las deudas u obligaciones sociales contraídas, pero de modo subsidiario (art. 125, LGS).

De otro lado, el tercer párrafo del art. 54 de la LGS se regula la denominada “Inoponibilidad de la persona jurídica”, conocido en el ámbito anglosajón como disregard of legal entity que permite, dentro de ciertos parámetros específicos, saltar la personalidad jurídica diferenciada del sujeto de derecho (art. 2, LGS) y agredir el patrimonio personal de los socios que la integran, cualquiera sea el tipo societario de que se trate.

Para ello, se requiere que la sociedad comercial sea utilizada como una pantalla para encubrir la consecución de fines extrasocietarios y “constituya un mero recurso para violar la ley, el orden público o la buena fe o para frustrar derechos de terceros”. A tales efectos, el legislador impone como sanción la imputación de esa actividad no querida “directamente a los socios o a los controlantes que la hicieron posible, quienes responderán solidaria e ilimitadamente por los perjuicios causados” (art. 54 tercer párrafo, LGS).

El Código Civil y Comercial (ley 26.994), en virtud de la unificación de las obligaciones en el Libro Primero reconoce el principio de la personalidad jurídica diferenciada y dispone que “[l]os miembros no responden por las obligaciones de la persona jurídica, excepto en los supuestos que expresamente se prevén en este Título y lo que disponga la ley especial” (art. 143, CCyC). Acto seguido, de modo análogo al régimen especial, establece también la “Inoponibilidad de la personalidad jurídica”, del modo siguiente:

“La actuación que esté destinada a la consecución de fines ajenos a la persona jurídica, constituya un recurso para violar la ley, el orden público o la buena fe o para frustrar derechos de cualquier persona, se imputa a quienes a título de socios, asociados, miembros o controlantes directos o indirectos, la hicieron posible quienes responderán solidaria e ilimitadamente por los perjuicios causados. Lo dispuesto se aplica sin afectar los derechos de los terceros de buena fe y sin perjuicio de las responsabilidades personales de que puedan ser pasibles los participantes en los hechos por los perjuicios causados” (art. 144, CCyC).

También se confronta que la norma pretende sancionar la instrumentalización de la sociedad cuando sea utilizada para fines espurios o no admitidos como lícitos por el ordenamiento jurídico.

5. Acción de inoponibilidad en contra del Socio Gerente GUTIÉRREZ Solución propiciada

Pues bien, ingresando al caso concreto del socio gerente demandado, del análisis de la demanda promovida (fs. 43/50) y de la prueba ofrecida no se advierte imputación concreta que permita saltar la valla de la personalidad jurídica diferenciada.

5.1 En primer lugar, no se probado en autos que la persona jurídica demandada haya sido utilizado en fraude a la ley o como instrumento de frustración de derechos de terceros, con argumentos concretos. En segundo lugar, se ha presentado en autos mediante responde de la demanda pero con fundamentos técnicos y también por el socio gerente demandado (fs. 88/93). En tercer lugar, tampoco se ha probado la eventual insolvencia económica de la sociedad demandada ni tampoco la carencia de recursos para hacer frente a una eventual sentencia de condena. La sola existencia de 33 denuncias en sede administrativa del consumidor en la provincia de Salta no infiere ninguna de ambas hipótesis y que son propias



de una actividad comercial realizada de modo profesional.

5.2 Asimismo, de la lectura del fallo citado emitido en el Expte. N° C-109.828/18: “Acción Emergente de la Ley del Consumidor: Carrazana, Zulema Liliana c/ Andar Automotores S.R.L.; Credicar S.R.L.; Erazo, María de los Angeles; Erazo, Jorge Mauricio; Di Filippo, Marcos Daniel; Vildoza, María Evangelina”, se colige los elementos siguientes: 1°) La parte actora es idéntica a la de autos; 2°) La parte demandada, en cambio, constituida por dos sociedades comerciales (Andar SRL y Credicar SRL) y personas humanas es distinta a la presente acción; 3°) La demanda emergente resulta incontestada y tiene particularidades fácticas diversas a la presente.

5.3 Como bien se dijo, la inoponibilidad de la persona jurídica “se decreta siempre con el limitado efecto que concierne al caso concreto y por ello la apreciación de si medió actuación destinada a obtener fines vedados, también deberá referirse al vínculo de esa actuación con el caso particular. No es necesario que la persona jurídica haya sido exclusivamente utilizada como instrumento para fines desviados, ni cuán relevante haya sido esa utilización en el contexto de su actividad general: solo interesa la conexión del desvío con los actos, hechos, omisiones o contratos concretos que se pretenden imputar al socio, controlante, etc. y, en ese marco, la relevancia del desvío” (Conf., MANÓVIL, Rafael M., “Inoponibilidad de la personalidad jurídica”, TR LALEY AR/DOC/3611/2021).

No advierto –insisto- la configuración en autos de ninguna de las circunstancias concretas que ameriten la sanción de la inoponibilidad en autos.

5.4 En conclusión, conforme las consideraciones efectuadas, propicio no hacer lugar a la inoponibilidad de la persona jurídica y por lo tanto rechazar la demanda en contra del socio gerente Mateo Ariel GUTIÉRREZ. Con costas.

Tal es mi voto.

Por lo expuesto, la Sala Primera, de la Cámara Civil y Comercial:

RESUELVE:

1°.) Hacer lugar a la demanda promovida por Carrazana, Zulema Liliana y Maizares, Norberto en contra de Norplan S.R.L. y Mateo Ariel Gutiérrez, a quienes se condena a pagar solidariamente en diez días, las sumas de \$53.500 en concepto de reintegro de anticipos, derecho de suscripción y gastos administrativos y la cantidad de \$100.000 por daño punitivo y \$ 100.000 por daño moral. Estas sumas llevarán los intereses de la tasa activa establecidos en los considerandos y hasta el efectivo pago.

2°.) Imponer las costas a la parte demandada en su calidad de vencida (Art. 102 del C.P.C)

3°.) Regular los honorarios profesionales de la Dra. Fernanda Azcurra (todo el proceso) en la cantidad de \$78.422 y a la Dra. Alicia Chalabe la cantidad de \$54.896 (70%) y a la perito Psicóloga en \$19.605 (5%), más IVA si correspondiera.

Estas sumas devengarán los mismos intereses que el capital desde la fecha.

4°.) Ordenar que por Secretaría se dé cumplimiento inmediato a la resolución firme del cuerpo obrante a fs. 119 y vta. de fecha 20/5/18, con los recaudos legales de rigor.

5°.) Registrar, agregar copia en autos, notificar por cédula a las partes, Rentas, CAPSAP, etc.