



**PODER JUDICIAL
DE NEUQUÉN**

NEUQUEN, 5 de marzo de 2020

Y VISTOS:

En acuerdo estos autos caratulados: "**HERRERA ANDREA ALEJANDRA C/ CRÉDITO CONFIANZA S.A. S/ CUMPLIMIENTO DE CONTRATO**" (JNQCIA4 EXP 523317/2018) venidos en apelación a esta Sala III integrada por los Dres. **Fernando M. GHISINI** y **Marcelo Juan MEDORI**, con la presencia de la Secretaria actuante, Dra. **Audelina TORREZ**, y de acuerdo al orden de votación sorteado **el Dr. Ghisini, dijo:**

I.- Contra la sentencia dictada en primera instancia que hizo lugar parcialmente a la demanda por cumplimiento de contrato, condenando a Crédito Confianza S.A., a entregarle a la actora los contratos y documentos, a los fines de cumplimentar los recaudos del art. 36 de la Ley N° 24.240, la demandada interpone recurso de apelación.

En sus agravios, sostiene que resulta improcedente que la sentencia condene a su parte a cumplir con la entrega de los contratos y demás documentación, bajo apercibimiento de daños y perjuicios.

Señala, que resulta improcedente condenar a crédito confianza a una obligación de hacer, bajo apercibimiento de reparar los daños y perjuicios, cuando en la demanda interpuesta por la actora no se reclamaron, ni se efectuó dicha petición como una alternativa.

En función de lo expuesto, entiende que la sentencia sería ultra petita, pues va más allá de lo pedido y que lo resuelto sólo podría tener lugar en el caso de que la actora iniciara un proceso posterior de daños y perjuicios.

Aduce, que la condena a hacer representa para su representada asumir la carga de la prueba, la que no se encuentra en condiciones de aportar, ello en atención a que el inicio de la relación comercial con la actora se remonta al año 2014, y no le es posible dar (hasta el momento) con el documento original que la Sra. Herrera firmó.

Señala, que en el demanda la actora dejó en claro que lo que pretendía era la aplicación del daño punitivo y que, en virtud de la prueba confesional desarrollada en el presente proceso, la defensa de la contraparte quedó desvinculada toda vez que la misma alega una falta de información que luego en sus posiciones (n°1, 5, 7, 9, 14, 15, 19, 20 y 22) expresa claramente haber obtenido.

Dentro del contexto expuesto, entiende que el hecho de no aportar el instrumento requerido, no hace a la violación de la Ley de Defensa del Consumidor.

Aduce, que todos los extremos consagrados constitucionalmente por el art. 42 de la CN, fueron cumplimentados en la operatoria llevada a cabo por su representada, y que su parte no detente en forma escrita el instrumento de condiciones generales firmado por la contra parte (en función de la antigüedad de la relación jurídica que las vincula), no se corresponde con la falta del cumplimiento del deber de información y de generación de un perjuicio, toda vez que fue la propia actora la que reconoció que se le informaron cuotas, intereses y costo financiero total.

Asimismo, afirma que Crédito Confianza S.A., cuenta con canales de comunicación y atención constantes: 0800 y página WEB, a fin de otorgar la totalidad de la información que los clientes pudieran requerir.

Refiere, que la señora Herrera no optó por ninguna de estas vías extrajudiciales a pesar de las intimaciones previas efectuadas por el departamento de recupero de mora de Crédito Confianza.

Advierte, que en el expediente que previamente tramito en el juzgado de juicios ejecutivos, la actora ha violado la doctrina de los actos propios, al haber depositado la suma de \$2000 a cuenta de la deuda reclamada, y luego haber interpuesto excepción de inhabilitación de título, pidiendo se declare la nulidad del contrato, el reintegro de la suma depositada y se impongan una multa por daño punitivo.

En base a todo lo expuesto, considera improcedente que se condene a su representada a una obligación de hacer, bajo apercibimiento de daños y perjuicios, cuando los mismos no se encuentran acreditados, ni pretendidos.

Por lo que, entiende que en caso de alegarse daños y perjuicios, los mismos deberán ser objeto de un proceso de conocimiento amplio que no vulnere la garantía de defensa en juicio.

En segundo lugar, considera que hubo una violación del "**Principio Non Bis In Idem**", destacando que nadie puede ser juzgado dos veces por los mismos hechos. Que en este caso, se entabla la presente demanda haciendo el mismo requerimiento, que ya hubiera sido formulado como excepción en el proceso ejecutivo (identidad de objeto), en el que se procedió a su sustanciación y se impuso condena.

Menciona, que la actora sin apelar la sentencia dictada en juicio ejecutivo en donde se le rechaza la aplicación de la multa, pasado pocos días de su dictado, vuelve a iniciar el presente proceso en el que solicita se imponga la misma multa,

que ya fue desestimada en el juicio ejecutivo, y se imponga la misma obligación de hacer que ya había sido ordenada por el Juez del Juzgado Ejecutivo, todo ello bajo los mismos fundamentos y encuadre fáctico.

Finalmente, en el caso de que se confirme la sentencia, apela los honorarios regulados a los letrados de la actora por altos.

A fs. 105 y vta, la actora contesta el traslado de los agravios, solicitando su rechazo con costas.

II.- Ingresando al tratamiento de la cuestión traída a estudio, a quedado firme y consentido de que la relación existente entre las partes es una **"relación de consumo"**, toda vez que la demandada financia compraventas de mercaderías, por lo que resulta de aplicación lo dispuesto por el art. 36 de la Ley N° 24.240. Siendo ello así, en función de lo dispuesto por el mencionado artículo, constituye una obligación que esta en cabeza de la demandada, la de consignar de modo claro al consumidor o usuario, bajo pena de nulidad, los requisitos que allí se indican: "a) La descripción del bien o servicio objeto de la compra o contratación, para los casos de adquisición de bienes o servicios; b) El precio al contado, solo para los casos de operaciones de créditos para la adquisición de bienes o servicios; c) El importe a desembolsar inicialmente -de existir- y monto financiado; d) La tasa de interés efectiva anual; e) El total de los intereses a pagar o el costo financiero total; f) El sistema de amortización del capital y cancelación de los intereses; g) La cantidad, periodicidad y monto de los pagos a realizar; h) Los gastos extras, seguros o adicionales, si los hubiere...".

Lógicamente, estos requisitos tienen que estar plasmados en el contrato que vínculo a las partes, el que debe ser proporcionado por el proveedor del bien o servicio de que se trate, ante requerimiento del consumidor, pues ello hace a la transparencia y legalidad de la relación jurídica existente entre las partes, y en donde la "información" resulta de vital importancia a los fines de otorgar protección al consumidor, parte más débil de la relación.

En función del marco expuesto, la condena se circunscribió clara y específicamente a que Crédito Confianza S.A, entregue los contratos y documentos de los que surja el cumplimiento de los recaudos del art. 36 de la LDC, dentro del plazo de diez días de estar firme la presente. Hasta aquí, existiendo una relación de consumo, las exigencias legales impuestas a la demandada y en favor del consumidor, resultan plenamente validas, pues hacen al deber de información (art. 4 de la Ley N° 24.240) y transparencia que debe impetrar en toda relación de consumo.

Las consideraciones volcadas por el apelante en cuanto a la imposibilidad de cumplir con tales recaudos, relativas al tiempo en que se suscribió el mismo (año 2014), no resultan ser motivos justificados para exonerarlo de su obligación de proporcionar al consumidor los contratos y documentos que hacen a la existencia y transparencia de la relación de consumo que los vincula.

Ello en función de que la obligación de conservar el contrato, como así los demás documentos respaldatorios que refieren a la relación de consumo existente entre las partes, es una obligación impuesta legalmente por el art. 328 del Código Civil y Comercial, que dispone: "Excepto que leyes especiales establezcan plazos superiores, deben conservarse por diez

años: a) los libros, contándose el plazo desde el último asiento; b) los demás registros, desde la fecha de la última anotación practicada sobre los mismos; **c) los instrumentos respaldatorios, desde su fecha...**".

Por lo tanto, habiéndose suscripto el contrato de consumo en el año 2014, la obligación de conservar el mismo no ha cesado, por lo que el incumplimiento de dicha carga no le puede ser perjudicial al consumidor o usuario.

Precisamente, ello hace al cumplimiento de lo claramente expresado en el art. 1100 del Código Civil y Comercial, que dispone: "El proveedor está obligado a suministrar información al consumidor en forma cierta y detallada, respecto de todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, las condiciones de su comercialización y toda otra circunstancia relevante para el contrato. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con la claridad necesaria que permita su comprensión."

De ello, se colige que junto a la obligación del deber de información (arts. 4, de la Ley N° 24.240 y concordantes y art. 1100 del Código Civil y Comercial y concordantes), la demandada tiene la obligación (conf. art. 328 del CCyC, entre otros), de conservar la documentación respaldatoria de los créditos (contrato y demás documentación relacionada al cumplimiento de la obligación consumeril) que hacen a la relación de consumo existente entre las partes, y ante el requerimiento del consumidor, proporcionar los instrumentos que justifican su existencia y transparencia.

Por lo tanto, este primer agravio será rechazado, confirmándose en lo principal, la obligación de condena que

pesa sobre la accionada, referida al cumplimiento de la obligación de entregar los contratos y documentos de los que surja el cumplimiento de los recaudos del artículo 36 de la LDC, dentro del plazo indicado en la sentencia de grado. A ello, agregaré, que en caso de extravió o imposibilidad de presentar el contrato original suscripto, deberá adjuntar todos los documentos que hagan referencia a la deuda que ha sido motivo de reclamo en los autos caratulados: "Crédito Confianza S.A. c/ Herrera Andrea Alejandra s/ Cobro Ejecutivo" (Expte. N° 584.546/2018), ello a fin de que en la instancia de grado se evalué si se han cumplido o no con el requerimiento efectuado en los términos del art. 36 de la LDC.

En lo que respecta al apercibimiento de resolver la obligación en la de reparar los daños y perjuicios, diré que ello, más allá de que no haya sido solicitado expresamente en la demanda, resulta procedente en función de que el art. 777 del CCyC, al referirse a las obligaciones de hacer y no hacer, establece: "El incumplimiento imputable a la prestación le da derecho al acreedor a: a) exigir el cumplimiento específico; b) hacerlo cumplir por terceros a costa del deudor; **c) reclamar los daños y perjuicios.**".

Lógicamente, que ante el incumplimiento de una obligación de hacer, la consumidora no deberá promover otro proceso, sino que, de acontecer tal circunstancia, (incumplimiento de la obligación de hacer impuesta en la sentencia), la cuestión se resolverá ante la misma jueza, en la etapa de ejecución de sentencia.

Finalmente, en lo que respecta a la violación del principio: "non bis in idem", diré que ello no se configura en el caso, toda vez que la sentencia obrante en el expediente ejecutivo N° 523.327/2018, (ver fs. 31 vta) dispuso: "Hacer lugar a la

excepción de inhabilidad de título opuesta por la demandada y en consecuencia RECHAZAR la presente ejecución..." pero no ordenó hacer entrega del contrato ni de la documentación a los fines de acreditar el cumplimiento de lo dispuesto por el art. 36 de la LDC., por lo que no habría en este caso identidad de objeto, sino que son dos pretensiones autónomas e independientes.

En relación al daño punitivo (art. 52 bis de la Ley N° 24.240), el mismo ha sido rechazado en dos oportunidades, una en oportunidad de dictarse sentencia de trance y remate en los autos mencionados en el párrafo anterior, y otra con el dictado de la sentencia dictada en autos, por lo que no habría un pronunciamiento sancionatorio por un mismo hecho, por la sencilla razón de que la aplicación del daño punitivo ha sido rechazada.

Por último, en relación a la apelación de honorarios expuestos por la accionada en relación a los honorarios regulados a los letrados de la actora por altos, diré que efectuando los cálculos pertinentes, conforme arts. 6, 9, 10 y concordantes de la Ley N° 1594, los mismos resultan ajustados a derecho, por lo que serán confirmados.

III.- Por todo lo expuesto, propongo al Acuerdo, se rechacen totalmente la apelación y se confirme la sentencia de primera instancia, con costas a la demandada, debiendo procederse a regular los honorarios correspondientes a esta instancia, conforme art. 15 LA.

TAL MI VOTO.

El Dr. Medori, dijo:

Por compartir la línea argumental y solución propiciada en el voto que antecede, adhiero al mismo.

Por ello, esta **Sala III**,

RESUELVE:

1.- Confirmar la sentencia dictada a fs. 92//96 y vta., en todo lo que fuera materia de recurso y agravios.

2.- Imponer las costas de Alzada a la demandada vencida (art. 68 C.P.C.C.).

3.- Regular los honorarios de los letrados intervinientes en esta Alzada, en el 30% de lo establecido en el pronunciamiento de grado a los que actuaron en igual carácter (art. 15 L.A.).

4.- Regístrese, notifíquese electrónicamente, y, oportunamente, vuelvan los autos a origen.

Dr. Fernando Marcelo Ghisini - Dr. Marcelo Juan Medori
Dra. Audelina Torrez - SECRETARIA