

El Bolsón, 2 de febrero de 2026.-

**VISTO:** El expediente caratulado "**JARA, JUAN AGUSTIN C/ F.C.A. S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS Y OTRO S/ SUMARÍSIMO - DENUNCIA LEY 24.240**", **EB-00296-C-2023**, que se encuentra para dictar sentencia;  
**ANTECEDENTES:**

1) Que el 5 de febrero de 2024 se presenta el Sr. Juan Agustín Jara con el patrocinio letrado del Dr. Darío M. Barroero promoviendo demanda de daños y perjuicios en el marco de la Ley de Defensa del Consumidor en contra de FCA SA de Ahorro para Fines Determinados (en adelante FCA), y contra Fiorasi SA solidariamente.

Funda la legitimación para accionar en la ley de defensa del consumidor y normas complementarias.

Arguye que Fiorasi SA también debe participar por mediar la “conexidad contractual” entendiendo que la responsabilidad alcanza a todo aquél que se beneficia con el negocio.

Cita jurisprudencia y doctrina para fundar y concluye que los suscriptores son consumidores en los términos del art. 1 de la Ley 24240 pues el objeto del negocio es la adquisición de bienes nuevos a título oneroso, y siempre que su utilización sea con carácter de destino final, mientras que la administradora, la concesionaria intermediaria y la empresa fabricante quedan articuladas en la cadena de comercialización propia de este tipo de negocios y, por ende, sometidas a la ley referenciada.

Relata que el 10 de mayo de 2011, fue a la concesionaria Fiorasi S.A. de Esquel, lo atendió el señor Boris Naumovich en nombre de la empresa y le ofreció la suscripción de un plan de ahorro para la compra de un auto. Las cuotas eran fijas de \$369,91, hasta la cuota nro. 30, con último vencimiento el 10/09/2013. La última cuota que pudo abonar ascendió a \$ 914,55, la que fue cancelada el día 19/12/2013.

Por razones económica dejó de pagar.

Durante el invierno del año 2016, se aceró a su domicilio el Sr. Ezequiel Espejo representante de FIORASI S.A. ofreciéndole la reactivación del Plan F2A Siena FIRE 1.4 84 cuotas grupo 9516 Orden 91.

Con fecha 31/08/2016 se suscribe al PLAN SUBITE al cual quedó ingresado el importe de reconocimiento del plan caído, que ascendía a \$ 39.165. A partir de allí pagó la 1<sup>a</sup> cuota de \$ 238,70.

Con fecha 09/09/2016, se acerca de nuevo a su casa y trae la solicitud de adhesión al plan con grupo N° 13004 Orden 142 en este caso un plan Subite Nuevo Palio. Los comprobantes de las cuotas siguientes no las recibió en su domicilio y a pesar de los reclamos realizados al concesionario, se caducó su plan. (véase CD enviada por FCA SA nro 20170306141228/1 de fecha 07/03/2017.).

Inició el reclamo en Atención al Cliente FIAT, Tel 080002223428, (N° de gestión: 12298162) con fecha 11/07/2023, en virtud del cual completo un formulario con N° de orden 13004 grupo 142 y le solicitaron la apertura de una caja de ahorro que no sea sueldo, la que gestionó con fecha 11/09/2023.

El 10/10/2023 recibe un mail que indica “sin fondo disponible a liquidar”. Con fecha 11/09/2023 envió un mail reclamando y así obtuvo las diferentes respuestas con fecha: 11/09/2023; 20/10/2023 y 27/10/2023.

Posteriormente envió la CD CD11609596 7 con fecha 16/11/2023 en la que intimaba a la devolución del dinero que mantenían retenido indebidamente, sin obtener respuesta alguna, violándose el Art. 4 de LDC, amén, claro está de la violación de rendir cuentas establecida por los Arts. 858, 1324 inc. f del CCyC.

Reclama:

**1) La Nulidad parcial de una cláusula del contrato de adhesión firmado con FCA:** Específicamente respecto de la Solicitud de Adhesión Nro. 2449159, cuyas cláusulas 13 y 18 de las condiciones generales indican

la forma de resolución por imposibilidad a seguir pagando las cuotas del auto que pretendía adquirir.

Señala que el apartado 2 y 3 de la cláusula 13 (a cuya lectura remito en la prueba adjuntada) que tienen una redacción oscura y que la remisión a normas dictadas por la Inspección General de Justicia no son de fácil acceso a los ciudadanos, tal así las resoluciones de la IGJ lo que violenta la correcta y cabal información, en virtud del art 4 de la LDC en relación al deber de información y las normativas vigentes en materia de resolución de contratos (art. 1088 CCyC, 10 BIS de LDC). La asimetría relacional respecto del sujeto consumidor con el proveedor en torno a un determinado bien o servicio, justifica el fin tuitivo de la norma.

Luego, agrega la cláusula 18 del contrato donde se indica la oportunidad del reintegro y la determinación del haber.

Afirma que según surge de las cláusulas 13 y 18, en caso de renuncia o incumplimiento del adherente, la restitución de las sumas abonadas se realizará dentro de los 30 días de finalizado el plazo de vigencia del plan.

Y que por ello, la conducta de la demandada referida a diferir el reintegro sin actualización alguna, configura un evidente abuso del derecho en un contexto inflacionario desatado en nuestro país y es por ello que solicita la nulidad de la cláusula abusiva.

En relación a la cláusula 18, se pregunta en qué consisten los “haberes netos” que la demandada debía abonar y razona que ello es causante de incertidumbre, imprevisibilidad e inseguridad en el consumidor, todos ellos aspectos negativos que agravan la situación en la que se encuentra el consumidor en esta relación negocial dispar y que el régimen protectorio consumeril se propone evitar. El Art. 18 de las Condiciones Generales, establece un sistema marcadamente abusivo que no podría encontrar amparo en el ordenamiento jurídico, pues si el adherente abonó parte de un plan de ahorro, lo que pretende es un valor similar al porcentaje del

vehículo pretendido, suma que se debe corresponder con el valor del vehículo; pues de lo contrario sería consolidar la situación desventajosa a la que se ven sometidos los consumidores, teniendo en consideración que la parte poderosa de la relación “utilizó” el dinero durante todo el tiempo del ahorro.

En el caso, dice el actor que la liquidación del grupo debió efectuarse en el mes de octubre de 2023, y cuando intentó recuperar las sumas, le respondieron que no hay fondos disponibles a reintegrar. Sin embargo, el monto total abonado a FCA ha sido el correspondiente a 30 cuotas de un total de 84, lo que implica el 35.7% del plan de ahorro.

Entiende que son razonables sus expectativas al contratar con FCA, pues nadie entregaría dinero a un tercero para que, luego de cuatro años, su capital resulte menguado arbitrariamente, excepto que esta información no le sea revelada al adherente. Y que por ello que no se reclama el monto depositado a FCA mas sus intereses, sino la suma equivalente al 35.7% de un vehículo Fiat Palio, que deberá ser cuantificado a la fecha de la sentencia; con más intereses hasta su efectivo pago de conformidad con la tasa establecida por el Banco de la Nación Argentina para préstamos personales libre destino en operaciones de hasta 72 cuotas mensuales conforme doctrina legal sentada por el STJRN en los autos “FLEITAS”.

**2) la devolución del dinero conforme el valor real del automotor suscrito por la suma de \$ 2.499.000 y 3) Daños y perjuicios por la privación del uso del dinero por el incumplimiento contractual por la suma de \$ 410.000:** Distingue entre la indisponibilidad del dinero considerada como Daño Patrimonial, de los intereses moratorios que podrán devengarse por la falta de devolución del dinero.

Para el caso, dice que la S.A. operó con dinero ajeno y en consecuencia debe rendir cuentas (arts. 858, 1324 del CCC). La entrega del dinero al ente financiero intermediario del mismo grupo económico (terminal automotriz

para la fabricación de un automotor y la sociedad administradora de colocación del dinero), le produce al consumidor una erogación en concepto de comisión u honorario por administración y es por ello que no devuelven lo efectivamente transferido, sino que le deducen entre un 2 y 4% menos. Es decir le cobran por administrar el dinero que luego pretenden devolver sin intereses y a valores históricos. La financiera ha incumplido con sus deberes contractuales y de buen fe negocial al omitir el deber de información, brindando un trato indigno y abusivo (arts. 4, 7, 8, 8 bis de la ley 24240 y arts. 1097, 1100, 1101, 1102 y 1117 de CCCN) y no ha ofrecido ningún tipo de solución.

Es por ello que reclama la suma en concepto de Privación de uso a partir de la fecha en que debió liquidarse el grupo –octubre de 2023-; sumatoria de días que deberá hacerse extensiva hasta la fecha de la efectiva entrega del dinero equivalente al 35.7% del valor de un Nuevo Fiat Palio -a razón de \$ 5.000 diarios. (desde la fecha de liquidación del plan 10/10/2023), lo que asciende al 31/12/2023 a la suma de \$ 410.000.

También reclama la devolución del dinero invertido en dicho plan que asciende al 35.7% de una Fiat Palio cuyo valor en mercado libre ronda entre los \$ 6.000.000 y los \$ 8.000.000, con lo cual pensando en un intermedio la suma que las demandadas debieran restituirmee asciende a \$ 2.499.000

**4) Daño moral por la suma de \$ 1.400.000:** Lo fundamenta en la necesidad de contar con los ahorros depositados en el grupo de FCA para la adquisición de un vehículo 0 Km, que luego de abonar durante 30 meses, sabia que iba a percibir, generándole una incertidumbre y malestar que excede con creces el normal desarrollo de las actividades económicas y sociales.

Define el concepto de daño moral y cita jurisprudencia.

**5) Condena por daño punitivo por el deber de rendir cuentas por \$**

**5.000.000:** Lo funda en que la empresa omitió brindar respuesta para obtener el recupero, materializando así su afán dilatorio con el objeto de seguir obteniendo rentabilidad del capital retenido y que el accionar omitivo en un proceso inflacionario evidencia la conducta dolosa.

Se queja de que hoy reciba de quien “utilizó” el dinero, una suma tan insignificante con la que hoy podría comprar “2 Chupetines” y encontrarse en las antípodas del 35.7% de un auto como el Palio sabiendo que cada día que pasa, esa suma se convierte en menos y menos, máxime, cuando además ha debido afrontar gastos para el inicio de este proceso. Considera que la conducta es grave, por negligente, por omisiva, por no haber dado adecuada respuesta en tiempo oportuno; y por haberlo obligado a acudir a la instancia judicial no sólo para que se le reconozcan sus derechos vulnerados como consumidor; sino básicamente para recuperar el dinero y es por ello que debe concederse esta multa, con el propósito fundamental tenido en mira para este instituto: cual es disuadir a la condenada a que se siga conduciendo de similar forma en el futuro.

Considera que esa suma es justa teniendo en consideración la entidad del perjuicio, conjugado con la gravedad del ilícito cometido, y el propósito netamente sancionatorio de un daño que resulta intolerable, y el cometido de prevenir el acaecimiento de hechos similares por la conducta que se aparta gravemente de aquellos niveles de precaución deseables socialmente.

**6) Publicación de la sentencia en diarios de alcance regional:** Ello a los fines de informar a la sociedad que estas prácticas abusivas no deben llevarse adelante.

Concluye que el monto de los rubros 2 al 5 resultan ser la suma de \$ 9.309.000.

Ofrece prueba, funda en derecho, cita doctrina y jurisprudencia y peticiona.

2) El 26 de abril de 2024 se presenta la Dra. Celina B. Urquiza con el patrocinio letrado de la Dra. Lucía Fernández Urquiza, por FCA SA de Ahorro para Fines Determinados

Formula reserva del caso federal, negativas y reconocimientos.

Contesta demanda. Enumera los hechos que se alegan como fundamento de sus defensas.

Adjunta un formulario de liquidación y explica que según los artículos 13 y 18 del contrato suscripto, si ocurre la renuncia o resolución- como en el caso de autos- el haber neto se reduce entre un 2 a 4% en conformidad con el artículo 12 de la Resolución 9/02. Por lo tanto, luego de realizados aquellos descuentos el importe final dio la suma de \$ 0. En consecuencia, la sociedad no cuenta con fondos para reintegrar a la parte actora, todo ello es conforme al propio contrato suscripto donde se establece de manera clara y concreta las consecuencias de la resolución por cuotas impagadas.

Opone prescripción al planteo de nulidad incoado por la actora haciendo notar que el contrato fue suscripto el 30.9.2016, por lo que ha transcurrido claramente el plazo de dos años de prescripción para reclamar la nulidad del mismo (CCyC 2563 inc. g.) y que según la doctrina este tipo de situaciones encuadra en esa norma.

Afirma que no resulta razonable que la parte actora cuestione, con tanta liviandad, las cláusulas contractuales que han sido extensamente estudiadas y analizadas por la Inspección General de Justicia, con previa intervención expresa de la Secretaría de Comercio- Subsecretaría de Comercio Interior-Dirección de Defensa del Consumidor y que dichas intervenciones otorgan a los contratos una indudable presunción de legitimidad, equidad y corrección.

Estima que la actora se olvida que al contratar aceptó, libremente, participar del sistema de ahorro para fines determinados en los términos previstos en la solicitud de adhesión.

Considera que no se encuentran reunidos los recaudos para la procedencia de la responsabilidad civil ni su procedencia jurídica.

En subsidio, desconoce y rechaza los daños alegados por la actora y su alcance.

Reconoce prueba, ofrece la suya, formula reserva del caso federal y peticiona en consecuencia.

Concretamente, adjunta comprobante de la liquidación y solicita se libre un oficio a FCA Argentina S.A. a fin de que acompañe el legajo de contratación con la parte actora y las liquidaciones efectuadas en el marco del plan reclamado.

Ofrece además pericial contable.

3) El 30 de abril de 2024 se presenta la Dra. Alexia Gschwind como apoderada de Fiorasi SA, contestando demanda.

Luego de formular las negativas de ley y relatar los hechos, afirma que habiéndose producido la resolución de la solicitud de adhesión por falta de pago, conforme lo establece el contrato que los unía, se le notificó al actor fehacientemente de ello con fecha 07/03/2017. Frente a ello, el actor no tomó ninguna conducta tendiente a recuperar algún derecho que entendiera que le correspondía. No volvió a tomar contacto alguno con su mandante, no se apersonó a reclamar derecho alguno, ni intimó fehacientemente o informalmente mediante nota o telefónicamente. Ello es así, tanto que el actor no ofrece en el asunto de marras prueba sobre reclamo alguno, ya que nunca existió. No se supo más del actor hasta la notificación de la presente demanda.

Opone excepción de prescripción para reclamar la nulidad parcial del contrato. Reitera que el actor, luego de la carta documento que notificó la resolución del contrato cursada el 7 de marzo de 2017, no tomó más contacto con su parte, no se acercó a pedir algún tipo de prórroga que pudiera asistir a su derecho a fin de no perder las cuotas abonadas. No se apersonó a reclamar derecho alguno, ni intimó fehaciente o informalmente

mediante nota o telefónicamente. Es decir que durante todo el plazo de prescripción que estuvo corriendo el actor no reclamó la nulidad parcial del contrato que pretende hacer valer en este momento.

Dice que la Ley De Defensa del Consumidor, no establece un plazo de prescripción para el inicio de acciones administrativas o judiciales y que la doctrina es contester en señalar que debe tomarse para estos casos, el plazo genérico de prescripción que establece el Código Civil y Comercial de cinco años, excepto que esté previsto uno diferente en la legislación local.

Razona que habiéndose cumplido por completo el plazo de cinco (5) años el 07/03/2022, desde la notificación de la resolución del contrato de adhesión el 07/03/2017, sin que el actor hubiera intentado una acción, la prescripción operó lisa y llanamente.

Argumenta la improcedencia del reclamo, ofrece prueba y peticiona.

4) Corrido el traslado de la excepción de prescripción, el actor contesta el 30 de mayo de 2025.

Afirma que si las normas abusivas se tienen por no incluidas en un contrato difícilmente pueda pensarse en la prescripción de ellas y tan es así que la acción de nulidad absoluta es imprescriptible e insusceptible de confirmación (art. 387 CCyC).

En cambio, cuando el acto está viciado de nulidad relativa, la acción prescribe y es confirmable (art. 388 CCyC) y rige, en el caso, el plazo de dos años que establece el art. 2562, inc. a, CC??.

Entiende que el acto tiene cláusulas abusivas que se tienen por no incluidas, por lo que el comienzo del plazo de prescripción solo podría ser analizado desde el momento en que la obligación se torna exigible.

Teniendo en consideración que el CCyC no regula el comienzo del cómputo de la prescripción de la nulidad opuesta como excepción, considera que es posible, en este caso, adoptar la solución de la doctrina mayoritaria que, concluye que las excepciones perduran aún después de

prescripta la acción y ello obedece a que, mientras una parte no pretenda la ejecución del acto, el planteo de la excepción resultaría innecesario por abstracto.

Dice que su parte hizo todo lo que le pidió el círculo y fueron ellos mismos, que llevaron a su parte a la interposición del reclamo. Y que esta conducta es reiterada consuetudinariamente por los co-accionados, siendo este el modus operandi del citado, la ya señalada circunstancia del suscripto en relación a su posición vulnerable frente a la compañía de financiación; como también el principio de orden público que predomina en las prerrogativa de los consumidores.

Estima como suficientes las razones dadas para la aplicación de la normativa que establece la dispensa del curso de la prescripción y solicita en consecuencia se rechace la excepción articulada.

5) Abierta la causa a prueba, se produjo prueba testimonial mediante audiencia celebrada al tal efecto el día 15/10/2024 en la que prestaron declaración testimonial Viviana Dekker y Juan Sosa.

6) Presentados los alegatos , se llamó autos a sentencia, mediante providencia de fecha 1º de diciembre de 2025, providencia que firme y consentida motiva el dictado de la presente en los términos del art. 3 del Código Civil y Comercial de la Nación y el art. 200 de la Constitución de la Provincia de Río Negro.

#### **ANALISIS Y SOLUCION AL CASO:**

I. El vínculo contractual a tener en cuenta es el que surge de las Condiciones Generales de la Solicitud de Adhesión N° 2449159 al Grupo N° 13004 Orden 142, que se encuentra acompañada como prueba adjunta por el actor. El conflicto surge del la resolución de dicho contrato

El actor entiende que la parte demandada debe restituirle sumas de dinero y la parte demandada entiende que ha obrado dentro de la normativa vigente sin que tenga nada que devolver, porque entiende -además- que el reclamo

está prescripto.

II. Adelanto dos cuestiones: de la prueba y de la solidaridad de Fiorasi SA.

La primera: que la única prueba documental existente es la agregada por la parte actora y la codemandada FCA

Resalto que las codemandadas no produjeron su prueba decayendo la pericial contable y la informativa.

Justamente, tanto el oficio ofrecido como prueba a **FCA Argentina S.A. a fin de que acompañara el legajo de contratación** con la parte actora y las liquidaciones efectuadas en el marco del plan reclamado como la **pericia contable también ofrecida como prueba oportunamente al contestar demanda, hubieran sido fundamentales para respaldar los dichos de la demandada, teniendo en cuenta cómo se dieron los acontecimientos.**

Tan es así, que, de esas pruebas, existía la probabilidad de demostrar si en el legajo de contratación estaban las resoluciones de la Inspección General de Justicia – por ejemplo- o que se informó de otras circunstancias que quedaron por escrito en el legajo pero que aquí no están acreditadas.

Lo mismo sucede con la liquidación que pudo haberse traído como prueba y más aún la pericia contable. Ya que lo único incorporado a la causa a modo de liquidación es un gráfico por demás confuso.

Igual situación ocurre con la codemandada Fiorasi, toda vez que su prueba se limitó a una confesional que luego fue desistida.

No debe de perderse de vista que en materia del consumidor surge como principio legal probatorio el sistema de las cargas dinámicas, al establecer en el art. 53 de la Ley Nacional 24.240 que “...Los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio...”.

Por ende, esta conducta dentro del proceso, refleja un desinterés en cuanto a aportar la información necesaria para poder realizar un análisis que

respalde sus dichos. En todo caso, ha sido el actor quien ha aportado prueba en la que apoya los suyos.

La segunda cuestión, es que la administradora demandada (Fiorasi) por el hecho de intervenir en la cadena de comercialización, tiene a su cargo la obligación de informarle al consumidor acerca de cualquier circunstancia que pudiera ser ambigua o inexacta en el contrato que suscribiera. Tal el caso de la forma en que se restituyen los montos por resolución anticipada por falta de pago.

Entonces ante la pregunta de si su responsabilidad es subsidiaria, se impone la respuesta positiva por tratarse de una relación de consumo.

Se aplican al respecto las disposiciones de la Ley Nacional de Defensa del Consumidor que en el art. 40 dispone que “Si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio... La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan...”.

Lo que respalda la cláusula de garantía del art. 8 bis dice “Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias... Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el artículo 52 bis de la presente norma, sin perjuicio de otros resarcimientos que correspondieren al consumidor, siendo ambas penalidades extensivas solidariamente a quien actuare en nombre del proveedor”.

Ello, por cuanto en el contrato de ahorro previo para fines determinados intervienen varios sujetos que actúan de manera organizada y participan de los beneficios económicos de la actividad. Si bien es cierto que la sociedad

administradora de planes de ahorro para fines determinados asume un rol principal en la negociación, no es posible desconocer que también intervienen en la operatoria el concesionario, fabricantes e importadores del bien a adjudicar.

Inclusive la Inspección General de Justicia ha reconocido la existencia del conjunto económico, en el art. 6º del anexo A de la Res. Gral. 8/2015 dispone que "la responsabilidad de las entidades administradoras se extiende a las consecuencias de los actos de sus concesionarios, agentes o intermediarios como así también de los agentes de los fabricantes e importadores de los bienes a adjudicar con relación a la suscripción o ejecución del contrato o título aprobado".

Siendo ello así y ante la falta de prueba de Fiorasi S.A, no puedo apartarme de la normativa legal, resultado ser solidariamente responsable frente al actor.

III. Para poder resolver la prescripción de la nulidad planteada respecto de las cláusulas 13.3 y 18 del contrato - la que adelanto será rechazada -, resulta necesario ingresar en determinadas cuestiones que también hacen a la cuestión de fondo.

En primer lugar, deberá de analizar si las cláusulas son de las denominadas abusivas, y en caso afirmativo, analizar la procedencia de su nulidad.

Resueltos ambos temas, podré ingresar a verificar si están dadas las condiciones para declarar la prescripción.

### **¿SE TRATA DE CLAUSULAS ABUSIVAS?.**

Me parece adecuado recordar que el contrato es fundamentalmente un acuerdo de voluntades. Ello presupone una etapa previa a la concreción del mismo, en el cual las partes negocian el futuro acuerdo. De ahí que desde el punto de vista de la gestación del contrato o de la formación del consentimiento, los mismos pueden ser clasificados en dos grandes categorías: los contratos negociados y los no negociados.

En los segundos, se trata de un negocio jurídico con rígidas modalidades impuestas por el proveedor y estatuidas en el marco de un contrato de adhesión. Por ende, el cocontratante carece de la facultad de modificarlas, por lo que su libertad negocial se extiende a tomar el negocio o no tomarlo. Obviamente, esto es consecuencia de que para las empresas modernas negociar en forma individual con cada cliente el contenido de cada contrato, sería difícil o generaría un encarecimiento del costo de la transacción y/o demoras en la transacción comercial. Por ello se requiere, uniformidad en el servicio o venta.

La intervención del legislador, a través de la sanción de la ley 24.240, buscó o procuró corregir los excesos o contrarrestar los abusos cuando éstos se tradujeron en una intolerable desnaturalización del vínculo obligacional en perjuicio del consumidor. (**LAS CLAUSULAS ABUSIVAS EN LOS CONTRATOS DE CONSUMO (ANÁLISIS A LA LUZ DE LA LEY 24.240)** Por *Gastón Pereyra Zabala*, ANUARIO DE DERECHO CIVIL TOMO IX 2017, Universidad Católica de Córdoba, DOI [http://dx.doi.org/10.22529/adc.2017\(12\)03](http://dx.doi.org/10.22529/adc.2017(12)03)).

Pero, no todas son cláusulas abusivas, sino sería imposible el giro comercial y económico en masa. Entonces, podemos afirmar que solo lo son aquéllas que menoscaban los derechos que la ley reconoce al consumidor y/o cualquier otra que afecte el equilibrio de las prestaciones.

Tratándose de un contrato de adhesión, en el que el consumidor no participa en su confección, ni tiene posibilidades de negociar o discutir las condiciones, es dable exigir a la parte predisponente que arbitre los medios para asegurar que el adherente comprenda los alcances de la operatoria y que no queden dudas al respecto, porque se encuentra en mejor posición para hacerlo. Conoce la operatoria, cuales son las principales inquietudes o dudas de los suscriptores y las vicisitudes propias de esa clase de contratación. Stiglitz señala: “Es el predisponente quien debe asumir los

riesgos de una defectuosa declaración. Para alcanzar esta conclusión, debemos señalar que su fundamento está dado en que es él quien dispone de los medios a su alcance para evitar toda duda por no haberse expresado con claridad. Ésta no se refiere sólo a facilitar la legibilidad de la lectura, sino, además, a la claridad sustancial, la referida a la significación relevante, desde los aspectos fácticos, económicos y jurídicos” (Stiglitz, Rubén, S., El contrato por adhesión en el Proyecto de Código Civil y Comercial, Revista Derecho Privado. Año 2, N° 4. Ediciones Infojus, p. 55, Id SAIJ: DACF130080).

Puede suceder en casos como el de autos que se trate de un contrato predisuelto con aprobación de la autoridad administrativa correspondiente (como los de ahorro previo) y que aún así, existan cláusulas abusivas.

Las normas a considerar:

Bajo el título “De los términos abusivos y las cláusulas ineficaces” se legisla en los arts. 37, 38 y 39 de la Ley de Defensa del Consumidor (LDC) el régimen de cláusulas abusivas en los contratos de consumo.

El art. 39 legisla acerca de los contratos predisueltos que en virtud de una norma legal tengan aprobación administrativa, (como por ejemplo la Superintendencia de Seguros de la Nación respecto del contrato de seguro, la Inspección General de Justicia respecto del ahorro previo, la Secretaría de Turismo de la Nación respecto de los contratos de viaje) otorgando a la autoridad de aplicación de la LDC la facultad de requerir a otra autoridad nacional o provincial “que tome las medidas necesarias para la modificación del contrato tipo”, en el caso que, en ejercicio de ese poder de policía, con el que la instituye la LDC, detecte la existencia de cláusulas abusivas.

Entiendo que estamos en presencia de cláusulas que desnaturalizan las obligaciones (art. 37 LCD) y que se deben tener por no convenidas.

Una cláusula abusiva *que desnaturaliza las obligaciones es de las que*

alteran o desfiguran el vínculo obligacional y que se materializa, ya sea por conjugación de una o más cláusulas, ya porque amplíen los derechos del proveedor o le otorguen al mismo la posibilidad de alterar, reducir o suprimir las obligaciones a su cargo, o cuando se amplíen las cargas u obligaciones en cabeza del consumidor o se supriman o modifiquen en contra sus derechos, de modo tal que de ello resulte un desequilibrio en las prestaciones.

La cláusula que desnaturaliza una obligación “*se aparta de lo natural, lo normal, y el cumplimiento contractual por parte del proveedor dependen de su arbitrio en forma exclusiva*”.

Ahora bien: el art. 37 de la LCD impone una serie de pautas a tener en cuenta en el caso de que se cuestione una cláusula contractual en un litigio. Para el caso, tengo en cuenta la de conservar el negocio jurídico, vale decir, que se impone la ineficacia de las cláusulas, únicamente, manteniendo el resto del contrato.

En reemplazo de las cláusulas eliminadas del plexo contractual, es mi deber proceder a la integración del contrato, en función “*al mantenimiento del propósito práctico, de la finalidad subjetiva perseguida por parte del consumidor*”. (**LAS CLAUSULAS ABUSIVAS EN LOS CONTRATOS DE CONSUMO (ANÁLISIS A LA LUZ DE LA LEY 24.240**, op. Cit.).

También el Código Civil y Comercial, establece en su art. 988: “En los contratos previstos en esta sección, se deben tener por no escritas: a) las cláusulas que desnaturalizan las obligaciones del predisponente; b) las que importan renuncia o restricción a los derechos del adherente, o amplían derechos del predisponente que resultan de normas supletorias; c) las que por su contenido, redacción o presentación, no son razonablemente previsibles.”.

En base a ello debo integrar el contrato fundado en la equidad para mantener fundamentalmente el equilibrio de la relación anulado por la

cláusula abusiva.

a) Evidentemente la cláusula 13.3 no pasa el filtro del art. 37 de la LCD ni del art. 988 del CCyC. Principalmente por que impone sanciones que “parecen” ser de una determinada extensión y en los hechos es mucho mayor.

Lo explico: dice que si se produce renuncia o resolución el haber del adherente se reducirá en un 2 y 4% respectivamente. Luego remite a las resoluciones de la IGJ para indicar cómo serán distribuidas los montos de esas penalidades.

Hasta aquí, el consumidor que decide contratar razona que en caso de resolución o renuncia se le restará un porcentaje del 2 o 4% y que podría ser razonable y estar justificado en algún punto para cubrir gastos de la empresa.

No obstante ello, en los hechos, nos encontramos con una liquidación remitida por la empresa al Sr. Jara (reconocida por ambas partes) que informa muy confusamente el saldo existente y los débitos realizados.

Dicha liquidación concluye que el haber neto parcial final es de \$0. Aplica multas según resoluciones 26/04 y 8/15 que ni siquiera figuraban en las condiciones generales, a lo que se suman ítems que son muy confusos con números entre paréntesis (que no se sabe de dónde proviene su aplicación) y luego una columna con sumas que no se entiende cómo llegaron a ser esas. Por ejemplo el ítem “morosidad” tiene una primer columna con un número entre paréntesis (50,557332%) y luego nada en la última columna. En cuanto al derecho de inscripción dice también en la primer columna (11% 100,00) y figura en la tercer columna \$ 56367,05.

Lo cierto es que si se arribó a un saldo a favor del Sr. Jara equivalente a \$ 0,00 es evidente que la multa del 4% por resolución de contrato fue ampliamente sobrepasada, máxime si el monto total abonado a FCA ha sido el correspondiente a 30 cuotas de una total de 84. Lo que implica el

35.7% del plan de ahorro.

En conclusión: estamos frente a una cláusula abusiva que acarrea su inaplicabilidad al actor en un todo de acuerdo a lo que regula el art. 37 de la LCD y el art. 988 del CCyC, salvo la multa del 4% cuya redacción es clara por lo que no se considera abusiva, continuando vigente para el caso.

b) Por su lado la cláusula 18.C del contrato hace referencia a que se pagará el haber neto con deducción de las sanciones establecidas en la cláusula 13.3 o en las que puedan establecer en el futuro y los demás conceptos señalados precedentemente. Obviamente, y por las mismas razones que la cláusula 13.3 esta resulta abusiva, porque se habla de sanciones a futuro que no formaron parte del contrato, sometiendo al Sr. Jara a sanciones que desconoce y que tampoco queda claro si se aplicaron o no en la liquidación que le entregó FCA.

En cuanto a la forma de calcular el haber, la cláusula 18 indica que se calculará según los porcentajes del bien tipo aportado y con el valor móvil vigente. Aquí la cláusula no es clara puesto que el valor móvil vigente no indica su temporalidad. Es decir si es el vigente al momento de la contratación o al momento de la fecha de liquidación final. Por lo tanto, se tiene por no escrita.

El resto de la cláusula que tiene por objeto cancelar montos a los adherentes que no han judicializado su reclamo, para el caso, no es de aplicación.

Por lo tanto la cláusula 18.C quedará redactada en el sentido de que se pagará el haber aportado menos el 4% de la multa prevista en la cláusula 13.3. Y NADA MAS.

Siendo ello así, declaro abusivas las cláusulas 13.3 y 18 las que quedarán integradas conforme lo analizado, a saber:

13.3 De ocurrir renuncia o resolución, el haber del Adherente se reducirá en un 2 y en un 4% respectivamente.

Por su parte, la cláusula 18.C quedará redactada de la siguiente manera: se pagará el haber aportado que la actora estimó en \$ 2.499.000 con deducción de la multa del 4% derivada de la resolución del contrato. Cuestión sobre la que profundizaré al analizar los rubros.

Declaradas entonces abusivas y sujetas a nulidad, ingresaré al análisis del planteo de prescripción.

### **PRESCRIPCIÓN:**

La Ley de Defensa del Consumidor originariamente disponía en el art. 50 que las acciones y sanciones prescribían a los tres años.

Dicho texto fue modificado por el art. 23 de la Ley 26.361, que en lo pertinente decía "Las acciones judiciales, las administrativas y las sanciones emergentes de la presente ley prescribirán en el término de tres años. Cuando por otras leyes generales o especiales se fijen plazos de prescripción distintos del establecido precedentemente se estará al más favorable al consumidor o usuario....".... Luego, con el dictado del CCyC se producen algunas modificaciones a la Ley de Defensa del Consumidor. Una de ellas fue al art. 50, cuyo nuevo texto eliminó toda mención a las acciones judiciales, limitando el plazo de prescripción de la LDC a los reclamos que se promuevan en sede administrativa.

Tan es así que, a partir de la entrada en vigencia de dicho Código, la LDC no regula el plazo de prescripción de las acciones judiciales de consumo, sino que sus disposiciones sobre la materia solo subsisten para las acciones administrativas. Y si bien es correcto que el plazo de prescripción genérico de los contratos de consumo es ahora de cinco años, éste solo resulta aplicable, conforme dispone de modo expreso el art. 2532 del CCyC, si no existe uno especial previsto en las disposiciones específicas.

Para el caso de autos, surge a todas luces que la prescripción no ha corrido, sino que la misma fue interrumpida por el actor.

Tal como figura en la cláusula 19 del contrato suscripto la vigencia de las

Condiciones Generales se extenderá desde la fecha de constitución de cada Grupo hasta su total liquidación.

Entonces, de la única documental aportada por la demandada FCA, surge que la “fecha de finalización del plan fue el 10 de septiembre de 2023, y la liquidación fue el 10 del mes siguiente.

Si bien el plazo de prescripción es el de 5 años, se advierte que aún cuando se considerara que el plazo es el invocado por la demandada FCA, no está prescripto.

Si la prescripción de la nulidad tuviere el plazo de dos años, se habría producido el 10 de octubre de 2025. Pero, el actor el 18 de octubre de 2023 realizó un reclamo, que fue contestado por mail el 20 de octubre de 2023. Luego, la demanda se interpuso el 5 de febrero de 2024, por lo que no hay nada prescripto: ni la nulidad de la cláusula en sí ni la acción para reclamar *consecuencias*.

A todo evento y de entender que la prescripción corrió desde que el contrato fue suscripto (30.9.2016), el plazo comienza a correr desde que el consumidor tuvo **conocimiento** del daño o del carácter abusivo de la cláusula o desde que la abusividad se hizo manifiesta, enfocándose en la protección del consumidor, y no desde la firma del contrato como lo pretende la demandada.

En conclusión, el plazo de 5 años se cuenta desde que el consumidor **tomó real conocimiento** del abuso y del daño, protegiendo a la parte débil de la relación contractual.

Siendo ello así, habré de avanzar, sobre los rubros reclamados.

#### **IV.- ANALISIS Y SOLUCIÓN A LA CUESTION DE FONDO.**

I. Cabe recordar que la modalidad contractual denominada de ahorro previo para fines determinados es aquella en la que un sujeto, denominado suscriptor, paga una cantidad de dinero en cuotas anticipadas, a los fines de la adquisición de un bien mueble o inmueble, la que tendrá lugar en el

futuro, una vez que se cumpla con las condiciones de adjudicación pactadas, de sorteo o de licitación (LORENZETTI, Ricardo L., Tratado de los Contratos, t. I, segunda edición, Santa Fe, Rubinzal Culzoni, 2004, p. 747). La institución autorizada para realizar esta actividad se denomina "sociedad de ahorro y préstamo para fines determinados", normalmente denominada "administradora", que es la que nuclea al grupo de ahorristas. Aunque también integran el contrato sus organizadores: el fabricante, el importador, y la red de distribuidores o concesionarios. La finalidad de este tipo de contratación es acumular capital, para que la sociedad administradora se haga de los fondos en forma inmediata para ir entregando el bien en cuestión, en la medida que los suscriptores sigan abonando nuevas cuotas. A su vez, este círculo de capitalización permite la adquisición de los bienes.

El objeto del negocio es la adquisición de bienes nuevos a título oneroso, para ser utilizado con carácter de destino final por los suscriptores, quienes revisten la calidad de consumidores en los términos del art. 1 de la ley 24.240. A su vez, la administradora, la concesionaria intermediaria y la empresa fabricante de vehículos intervienen en la cadena de comercialización, por lo tanto quedan sometidas a dicho régimen.

El Superior Tribunal de Justicia sostuvo en el precedente “DIAZ” que “[e]l contrato de ahorro para fines determinados es un contrato de consumo conforme a las pautas que surgen de la Ley 24240 de defensa del consumidor y del art. 1092 del Código Civil y Comercial de la Nación. Los suscriptores son consumidores en los términos del art. 1 de la Ley 24240 pues el objeto del negocio es la adquisición de bienes nuevos a título oneroso, y siempre que su utilización sea con carácter de destino final, mientras que la administradora, la concesionaria intermediaria y la empresa fabricante quedan articuladas en la cadena de comercialización propia de este tipo de negocios y, por ende, sometidas a la ley referenciada.

En consecuencia, siempre que se den los requisitos expuestos existirá una relación de consumo y resultará de aplicación el Estatuto del Consumidor (cf. Junyent Bas, Francisco: “Ejes del sistema de capitalización y ahorro...”, LA LEY 06/05/19. AR/DOC/1044/19). (Voto de la Dra. Piccinini por la mayoría)” (STJRNS4, Se. N.º 163/19). Cabe recordar entonces la jerarquía constitucional del derecho del consumidor, consagrada en el art. 42 de nuestra Carta Magna desde la reforma de 1994, y el régimen normativo contenido en la ley 24.240 y en el Código Civil y Comercial (artículos 963, 1094, 1095, 1096 y concs.) que en conjunto configuran un microsistema legal protectorio de los derechos de los consumidores, de aplicación obligatoria por tratarse de normas de orden público.

El artículo 42 de la Constitución Nacional (CN) y el artículo 30 de la Constitución de la Provincia de Río Negro consagran el derecho de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, a recibir información adecuada y veraz y a condiciones de trato equitativo y digno. El deber de información y trato digno también ha sido previsto en los artículos 4 y 8 bis de la ley 24.240 de Defensa del Consumidor (LDC), que a su vez se correlacionan con otras normas (arts. 6, 8, 9, 10, 25, 28, 34, 36, 37, etc.). El Código Civil y Comercial (CCyC) también refiere al deber de información en el artículo 1100. La jurisprudencia ha dicho que “el deber de información constituye una valiosa herramienta para conjurar la superioridad económica jurídica que generalmente detentan los proveedores. La información que el proveedor de bienes y servicios debe suministrar a su cliente o usuario tiene que permitir que el consumidor, aún aquél carente de idoneidad, acceda a la comprensión integral de la implementación del contrato con sus consecuencias y efectos” (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial - Sala B, “Fernández, Miguel Ángel c/ Plan Ovalo SA de ahorro para fines determinados s/ ordinario”). Con respecto a la justificación de la imposición de ese deber, se ha

señalado que el consumidor tiene una información inferior a la del proveedor y un alto costo para obtenerla, lo que afecta su capacidad de discernimiento en condiciones igualitarias, y que ello justifica que se imponga un deber de informar a quien ya posee la información o la puede obtener a un menor costo (Lorenzetti, Ricardo L., , Rubinzel Culzoni, Santa Fe, 2009, p. 150).

Entiendo que al contrario de lo que sostiene la codemanda, la actora no cuestiona con liviandad las cláusulas abusivas.

Por el contrario, se trata de un asunto que normalmente nadie cuestiona, un poco por respeto a los pactos firmados (acompañado del desconocimiento de los derechos que como consumidor tiene), y otro por que resulta un trámite engoroso y que genera “más gasto y tiempo” para los consumidores, algo a lo que las empresas le sacan provecho.

Insisto: no es liviano que como producto de las cláusulas de un contrato de adhesión y la liquidación que se practique por resolución del contrato, la devolución de las sumas aportadas sea igual a “cero”.

Destrabada la cuestión respecto de las cláusulas abusivas y su vigencia, ingresaré al análisis de los rubros reclamados, teniendo en cuenta que el daño para ser resarcible debe ser cierto y concreto, actual o futuro y subsistente (arts. 1737, 1739 Cód. Civ. y Com. de la Nación).

#### **V.- RUBROS.**

1) La devolución del dinero conforme el valor real del automotor suscrito y que representa la suma equivalente al 35.7% de un vehículo Fiat Palio. Por este rubro se reclama la suma de \$ 2.499.000.

Para ello, el actor tomó como base el valor de ese vehículo en mercado libre a la fecha de interposición de la demanda que ronda entre los \$ 6.000.000 y los \$ 8.000.000

En base a lo expuesto sobre las cláusulas 13.3 y 18 b) y c) del contrato de adhesión, entiendo que la suma reclamada es ajustada a lo que venimos

afirmando en los párrafos anteriores.

Además, reitero, ninguna de las demandadas ha adjuntado prueba que permita apartarse de lo propuesto por el actor.

Por ende, para determinar la suma a restituir tomaré como base el monto propuesto y probado por el actor (\$ 2.499.000) menos el 4% al 5 de febrero de 2024 (fecha en que se interpuso la demanda), y su resultado actualizarlo conforme tasa Doctrina Legal Precedente Machin, lo que arroja la suma de \$ 7.446.840,85.

2) Daños y perjuicios derivados de la privación de uso del dinero, cuyo monto asciende a \$ 410.000.

Debe tenerse presente que la sola indisponibilidad del dinero y su posible no uso no generan de por sí un daño que deba ser resarcido, sino que deber ser acreditado un perjuicio cierto y concreto.

En éste caso resulta acreditado que el destino del dinero era para un plan de ahorro, pero lo que no se acredita es si debió realizar otras erogaciones sustitutivas o si provocó pérdidas económicas por su no uso.

No habiéndose acreditado un perjuicio concreto y cierto por no disponer del uso del dinero, resulta rechazado el presente rubro (art. 1737, 1738 Cód. Civ. y Com. de la Nación; arts. 375, 384 Cód. Proc. Civ. y Comercial).

Ello no obsta a que oportunamente se analizarán el trato digno y equitativo que deben prestar a los consumidores y usuarios en oportunidad de analizar el daño punitivo.

3) Daño moral: Reclama la suma de \$ 1.400.00.

El CCyC dispone que el monto de la indemnización para este rubro debe fijarse ponderando las satisfacciones sustitutivas y compensatorias que pueden procurar las sumas reconocidas.

Recordemos que el daño moral es la reparación de las molestias, angustias, así como la pérdida de la tranquilidad de espíritu que del incumplimiento

de una obligación legal o convencional se deriva.

En el caso, se trata de un contrato amparado por las disposiciones de la Ley Nacional de Defensa del Consumidor y además de las disposiciones del CCyC en lo relativo a los contratos de consumo. Y en tal inteligencia, los consumidores resultan la parte más débil de la relación jurídica por los que la ley acude en su protección.

No debe desconocer la demandada, que uno de los pilares de las relaciones con los consumidores es el derecho a la información, y el trato digno (art. 8 bis LDC; art. 1095 CCyC).

Es evidente el malestar espiritual que tuvo el Sr. Jara cuando recibió la “liquidación” inentendible de la que resultaba que el haber neto a recibir iba a ser igual a cero luego de haber aportado una suma importante mes a mes.

Sumando a ello las molestias y la alteración de su vida por sentir que se quedaron con algo que es suyo ¿Cómo sentirse frente a reclamos ante FCA que no son oídos? O que oídos son contestados con respuestas deterministas e implacables frente a las cuales el consumidor se siente humillado y frustrado?.

Además, me permito agregar que dada la montaña rusa financiera que vivimos en Argentina, cualquier cuestión vinculada a sumas de dinero cala muy profundo el espíritu de quien se ve implicado.

Incorporo lo resuelto por nuestro STJ en la sentencia N° 54 del 16/08/2022: *Además cabe recordar que este Superior Tribunal ha dicho que Acreditada la falta de cumplimiento adecuado del deber de información y de trato digno - extremos cuya determinación nos conduce a cuestiones de hecho y prueba, irrevisables en casación-, no resulta luego irrazonable presumir las consecuencias no patrimoniales (daño moral) por configurar una derivación del incumplimiento contractual. Máxime, teniendo en cuenta que la sentencia de Cámara al hacer lugar a la reclamación del actor y*

*dejar sin efecto el contrato ordenándole restituir a la demandada el bien adquirido y a ésta a restituirlle en el plazo de diez días el importe abonado más los intereses, se está expidiendo en definitiva sobre el incumplimiento contractual de un proveedor profesional que, resulta razonable considerar, configura una lógica inferencia (cf. art. 1744 CCyC) que habilita el reconocimiento de las consecuencias no patrimoniales que se indemnizan mediante la ponderación de las satisfacciones sustitutivas y compensatorias. (STJRNS1 - Se. 45/21 Daga)" ("CALBUCOY BUSTOS, JUZGADO CIVIL, COMERCIAL, MINERÍA Y SUCESIONES N° 9 - GENERAL ROCA 18 / 24 JOSE FRANCISCO C/ EDERSA S.A. S/ SUMARISIMO" - RO-71750-C-0000 - SECRETARÍA CIVIL STJ N°1).*

Consecuentemente, habiendo sido acreditado en el presente caso que el Sr. Jara se ha visto privado de una suma importante de dinero como consecuencia del incumplimiento del deber de trato digno y de información que lo llevó a realizar reclamos en variadas oportunidades sin encontrar asidero, con las consecuentes molestias que implica efectuar reclamos, esperas, pérdidas de tiempo por no obtener respuestas satisfactorias, tener que contratar un abogado para que la asistencia legal, preparar carta documento, despacharla, transitar mediación y un proceso judicial y llegar hasta este momento de la sentencia, con a incertidumbre de que si serán reconocidos sus derechos, considero que se trata de molestias que sin duda alguna exceden la normal tolerancia que hemos de tener como miembros de una sociedad.

Conforme ello, estimo justo y equitativo que se indemnice en concepto de daño moral la suma de \$ 1.400.000, importe al que se deberá aplicar intereses del 8% anual desde el 5 de febrero de 2024 (fecha de interposición de la demanda) hasta la fecha de sentencia que asciende a \$ 1.623.511,40 y en caso de no cumplimentarse el pago, al monto resultante, se le aplicará intereses a tasa "MACHIN" o la que en el futuro establezca el

STJ como doctrina legal, hasta su efectivo pago.

4) Daño punitivo:

El daño punitivo está previsto en el art. 52 bis de la Ley 24.240, y se trata de una multa civil a favor del consumidor que puede establecer el juez en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, aclarando que la norma es independiente de otras indemnizaciones que puedan otorgarse a favor del consumidor.

De las constancias de autos, luce constatada la reiterada conducta de la demandada en orden a la violación del deber de información, ello sumado a que se violentó el trato digno que merece todo consumidor.

No se puede desconocer que uno de los pilares de las relaciones con los consumidores es el derecho a la información y al trato digno lo cual no fue brindado al actor. Por lo tanto, resulta oportuna la condena por daño punitivo cuyo monto luce adecuado a fin de que la accionada mute su comportamiento en un futuro y procure en lo sucesivo no incurrir en conductas socialmente indeseadas como las que en el caso han sido objeto de reproche y que importan una violación a los derechos de los consumidores y usuarios - arts. [42 de la CN, 1, 2 y cctes. de la LDC, 1092 y cctes. del CcyC](#)-.

Por lo que la suma reclamada de \$ 5.000.000 es conteste con la expectativa de que ambas demandadas no reiteren este tipo de hábitos comerciales en detrimento de particulares.

Todo ello en concordancia con la doctrina legal del STJ que surge autos "COFRE NICOLAS SEBASTIAN C/ FEDERACIÓN PATRONAL SEGUROS S.A. S/ SUMARÍSIMO (CASACIÓN)" (B-4CI-204-C2015) (sentencia del 04/03/2021) al referirse al *art. 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor y al objeto tenido en miras que es impedir que el proveedor siga vendiendo u ofreciendo un producto o servicio que genere perjuicios, estimando que resulta más económico repararlo en los casos singulares que prevenirlo para la generalidad. Y que por ello se le otorga al Juez la facultad de aplicarlo o no en el caso concreto y graduarlo conforme la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso. Esto es, tiende a ser ejemplificador*

*a los efectos de que otros proveedores no incurran en similares incumplimientos. Indica el fallo que el incumplimiento de una obligación legal o contractual es una condición necesaria pero no suficiente para imponer la condena punitiva, ya que además debe mediar culpa grave o dolo del sancionado, la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o evidenciarse un grave menosprecio por los derechos individuales del consumidor o de incidencia colectiva". (Cf. Pizarro, Stiglitz, Reformas a la ley de defensa del consumidor, LL 2009-B, 949) y que en definitiva, se trata de supuestos en los que los proveedores utilizan esa política de modo habitual y como una forma de financiarse mediante sus consumidores" (cf. Colombres, Fernando M., "Daño punitivo. Presupuestos de procedencia y destino de la multa", LL DJ 19/10/2011,1). Ello así, a través de una conducta objetivamente descalificable desde el punto de vista social, esto es, disvaliosa por indiferencia hacia el prójimo, desidia o abuso de una posición de privilegio".*

Entonces, el hecho de actuar aprovechando la situación en que se presenta un consumidor, y efectuar una liquidación basada en cálculos inentendibles, con remisión a normativa que es de difícil o imposible acceso, sin que las demandadas hayan acreditado el conocimiento por parte del actor de toda esas condiciones complementarias, es aprovechar de la situación en que se encuentra como consumidor.

Esa actitud demuestra una total falta de interés por el cuidar los bienes del cliente, esa ineficiencia y escasez de motivación se traduce en un actuar con grave indiferencia y desprecio hacia los derechos del consumidor, que ha de ser pasible de sanción.

La suma de condena asciende a \$ 5.000.000 mas los intereses según doctrina Machín que corrieron desde la interposición de la demanda y hasta el dictado de la presente sentencia por un total de \$ 15.520.460,00.

#### 4) Publicación de la sentencia.

En cuanto al pedido de realizar la publicación de la sentencia en un diario de mayor importancia y circulación de la región y de la provincia, la considero viable.

"Asimismo, y desde otro extremo, puede sostenerse que la sanción accesoria de publicidad de la principal hace eficaz el derecho a una información adecuada y veraz al usuario y al consumidor, principio consagrado en el art. 42 CN" (CSJN, 30-05-2001, Banco Bansud c/ Secretaría de Comercio e Inversiones, L. L. Online, Fallos 324:1640).

Por ello haré lugar a la publicación solicitada, ordenando se la publique por un día en el Diario Río Negro, y en dos diarios regionales que proponga la parte actora, debiendo consignarse en la publicación un resumen de lo aquí resuelto.

En consecuencia, procede el reclamo por la suma total de \$ 24.590.812,25.

**VI.-** Las costas de este proceso deberán ser soportadas por las demandadas vencidas, ello por aplicación del principio objetivo de la derrota (art. 68 del C.P.C.C.) y por el beneficio de gratuidad que le asiste a los procesos que tramitan bajo la normativa de defensa del consumidor.

**VII.-** Los honorarios se regularán tomando como base la suma de \$ 24.590.812,25 y teniendo en cuenta lo normado por los arts. 6, 7 8 y ccdtes de la ley arancelaria.

Tengo presente el monto del asunto, su naturaleza y complejidad y el resultado obtenido.

El Dr. Darío Barroero intervino como letrado patrocinante del actor, por lo que corresponde regular el 10%, esto es \$ 2.459.081,22.

Respecto de los letrados de la parte demandada, es de aplicación el art. 12 de la LA, en cuanto dispone que los honorarios de cada uno de ellos se regularán sin que el total excediere en el cuarenta por ciento (40%) de los honorarios que correspondieren por la aplicación del artículo 8º, primera parte. Para las Dras. Celina B. Urquiza y Lucía Fernández Urquiza en conjunto dado que concurrieron por FCA, por un lado, y para la Dra. Alexia Gschwind por el otro, estimo justo regular el 7% del monto base, que

reducido al 40% que resulta ser de \$ 1.032.814,11. A las Dras. Celina B. Urquiza y Alexia Gschwind se les deberá adicionar el 40% por su doble carácter.

Por lo expuesto, normativa, doctrina y jurisprudencia citada;

**RESUELVO:**

I) Hacer lugar a la demanda deducida por el Sr. Juan Agustín Jara, condenando en forma solidaria a F.C.A. S.A. de Ahorro para Fines Determinados y Fiorasi S.A. a abonar al actor en el plazo de DIEZ días la suma de \$ 24.590.812,25 al día de la presente, suma que deberá ser cancelada en el plazo de 10 días, bajo apercibimiento de aplicar los intereses de ley en caso de incumplimiento.

II) Publicar un resumen de la presente sentencia por un día en el Diario Rio Negro, y en dos diarios regionales que proponga la parte actora, a cargo de las demandadas.

III) Las costas se imponen a la parte demandada en virtud de la naturaleza del trámite y en su calidad de vencida.

IV) Regular los honorarios profesionales del Dr. Darío Barroero en la suma de \$ 2.459.081,22, conforme lo dispuesto en el Considerando VII) de la presente.

Regular los honorarios de los Dres. Celina B. Urquiza y Lucía Fernández Urquiza -en forma conjunta -, en la suma de \$ 1.032.814,11, debiendo adicionar el 40% por el doble carácter de a la Dr. Celina B. Urquiza. Y regular los honorarios de la Dra. Alexia Gschwind en la suma de \$ 1.032.814,11 con mas el 40% por su doble carácter. Todo ello conforme lo dispuesto en el Considerando VII) de la presente.

Dichos honorarios deberán abonarse dentro del plazo de diez días de notificados, con más sus intereses, si correspondiere, y los aportes de Caja Forense.

A esas regulaciones se les adicionará el IVA en caso de emitir el profesional factura como Responsable Inscripto (arts. 50 y 61 L.A.).

V) Hágase saber que la presente se protocoliza y se notifica en los términos

del artículo 120 del CPCC.

**Paola Bernardini**  
**Jueza**  
**FIRMADO DIGITALMENTE**