

**"MARQUEZ RODOLFO RAUL C/ FCA S.A. DE AHORRO PARA
FINES DETERMINADOS S/ DAÑOS Y PERJUICIOS - LEY 24240"
(N° RO-02492-C-2023)**

General Roca, 24 de Septiembre 2025. JP/AN

I. Proceso: Para resolver en estos autos caratulados **"MARQUEZ RODOLFO RAUL C/ FCA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS S/ DAÑOS Y PERJUICIOS - LEY 24240"** (N° RO-02492-C-2023), del registro de ésta Unidad Jurisdiccional N° 1 a mi cargo;

II. Antecedentes: 1) **Demanda interpuesta por Rodolfo Raúl Márquez -03/10/2023-** y **presentación de aclaración -12/10/2023-:** Se presenta por derecho propio, mediante letrado apoderado, e interpone demanda de daños y perjuicios contra Fiat Auto S.A. de ahorro para fines determinados, en el marco de la Ley N° 24.240 (LDC), por la suma de \$126.910.392,97, o lo que en mas o menos resulte de la prueba a producirse, más intereses costas y costos de juicio.

Relata que en el mes de Noviembre del año 2015, aproximadamente, el Sr. Márquez suscribió un plan de ahorro con la demandada para la adquisición de un automotor modelo Fiat Strada.

El plan tramitó bajo el grupo N° 12526, Orden N° 86, pagadero en 84 cuotas (7 años), venciendo la primera cuota en diciembre 2015. De esta forma, el plan concluía en su pago en el mes de Diciembre de 2022.

Indica que luego de haber abonado un total de cuarenta y seis (46) cuotas (tres años, ocho meses y medio), en el mes de Agosto del año 2019 el actor cesó en el pago de las cuotas pactadas, por circunstancias económicas netamente personales, las cuales fueron informadas debidamente a la empresa.

En razón de ello, se canceló la posibilidad de que el actor licite o

resulte adjudicado del automotor prometido en el contrato.

Sostiene que al finalizar el grupo se volvió aplicable el Art. 18° del Contrato de Adhesión, en virtud del cual se debía reintegrar al actor el dinero abonado según los estándares de liquidación fijados en el contrato.

Que el pago debía producirse dentro de los 30 días siguientes a la fecha de finalización del grupo, y que debía interpretarse que eran corridos, al no existir especificación de que los días fueran hábiles.

Indica que el grupo finalizó el 12 de diciembre del 2022, y que en fecha 28 de diciembre del 2022 la demandada remitió Carta Documento al actor informando que se encontraba a su disposición la suma de \$1.620.405,04 en concepto de liquidación de cuotas aportadas a valores actualizados netos, con menos las multas correspondientes y que para cobrar tal suma de dinero debía comunicarse por e-mail los datos bancarios para el pago.

Que el día 6 de enero del 2023 se remitió al correo electrónico de la demandada (indicado en la Carta Documento del 28 de diciembre del 2022) la documentación solicitada, y que la misma consistía en copia del DNI del consumidor y constancia de CBU y que el mismo día se le informó que la solicitud tramitaría bajo número 11164747.

Refiere que el día 18 de enero del 2023 se contacta nuevamente con la demandada solicitando informe del estado de las sumas liquidadas, dado que las mismas no habían sido depositadas en la cuenta denunciada y ya había vencido el plazo de pago fijado en el Art. 18 del Contrato.

Que en tal oportunidad la demandada informó que el reintegro poseía una demora de “30 a 60 días hábiles”.

Argumenta que la demora implica una modificación sustancial del contrato, pues el plazo fijado en el Art. 18 del contrato establecía que la devolución de lo abonado debía realizarse dentro de los 30 días posteriores a la liquidación del grupo, ocurrida el 12 de diciembre del 2022.

Continúa su relato, e indica que la demandada tampoco cumplió con el nuevo plazo de 60 días hábiles desde la finalización del grupo, el cual vencía el 8 de marzo del 2023, y que había sido fijado sin consentimiento del actor.

Por último, hace saber que el 15 de marzo del 2023, la demandada remitió carta documento N° al actor, indicando que existía a su disposición una suma de \$58.987,93.

Refiere que del tenor de la carta documento en cuestión no surge claro si ésta nueva liquidación dejaría sin efecto a la anterior o implicaba un complemento de la misma, y que igualmente el plazo de pago de dichas sumas de dinero también se venció, sin que la demandada las abone.

Por lo tanto, en fecha 23 de marzo del 2023 el actor intimó al pago de las sumas adeudadas en razón de la misiva del 28 de diciembre del 2022, pero la misma no fue respondida.

Funda en derecho y argumenta que se ha lesionado el derecho al trato digno y equitativo, a que le brinden información adecuada y veraz en la relación de consumo, y la prestación adecuada de los servicios y de indemnidad física y patrimonial del consumidor.

Cuantifica los daños y reclama: a) Daño punitivo por la suma de \$122.231.000,00 (equivalente a 500 canastas básicas totales para un hogar categoría 3; b) daño emergente por la suma de \$1.679.392,97; c) daño moral por la suma de \$3.000.000,00.

Solicita la capitalización de intereses devengados por los rubros pretendidos, que constituyen deudas dinerarias, computados desde que aconteció el hecho dañoso hasta que la notificación de la demanda (Art. 770° inc. b del CCyC).

Ofrece prueba, funda en derecho, efectúa reserva de caso federal y peticiona se haga lugar a la demanda, con costas.

2) Contestación de demanda de F.C.A S.A. de Ahorro para Fines

Determinados -20/09/2024-: Se presenta mediante apoderada a contesta la demanda en su contra y solicita su rechazo, con costas.

Realiza la negativa general y particular de la documentación acompañada por la actora.

Da su versión de los hechos y reconoce la existencia del contrato de ahorro previo firmado con el actor, el día 19/11/2015, bajo el grupo y orden 12526-86, con la intervención del concesionario Auto del Sol S.A. Además, que el objeto del contrato era un automóvil NE3 N STRADA ENDURANCE CS 1.4 8V.

Que el contrato registra un total de 40 cuotas abonadas en término y 4 abonadas fuera de término, y que el plan de ahorro fue rescindido el 13/02/2020 por contar con cuotas impagas, de conformidad con el artículo 13.2 de la Solicitud de Adhesión.

Refiere que el grupo finalizó el 10/11/2022, y fue liquidado en el mes de Diciembre de 2022, contando como disponible para reintegro la suma de \$1.679.392,97, más sus correspondientes intereses.

Se explyta respecto al funcionamiento del contrato de plan de ahorro, y que la liquidación ofrecida al actor ha sido efectuada de acuerdo con los artículos 13, 14 y 18 del contrato de adhesión firmado oportunamente por el actor.

Sostiene que dicha suma no pudo ser abonada al actor por hechos únicamente imputables a él, dado que se le indicó a la parte actora, en varias oportunidades y mediante comunicación fehaciente, que debía informar CUIT/CUIL, N° de cuenta bancaria, tipo de cuenta, N° de CBU y adjuntar copia del resumen bancario donde figuren los datos de la cuenta destino de fondos y copia de su DNI.

Sin embargo, nada de ello fue informado por el actor, en consecuencia no se le depositaron las sumas de dinero liquidadas.

Refiere que tales requisitos mencionados no son antojadizos ni

caprichosos, sino que se explican en la cantidad de estafas virtuales que aumentaron exponencialmente durante la pandemia y, que son un hecho público y notorio exento de prueba.

Niegan que haya existido algún incumplimiento objetivo de su parte, el daño que invoca la actora, el factor de atribución objetivo, y la relación de causalidad entre algún supuesto incumplimiento y el daño invocado.

Por último, argumenta que la parte actora no acreditó que el vehículo haya sido adquirido para su utilización como “destinatario final, en beneficio propio”.

Rechaza la petición de capitalización de intereses dado que la demandada no se encuentra en mora, y solicita la aplicación de la limitación en costas del art. 730° CCyC.

Impugna los daños reclamados, ofrece prueba, formula reserva, funda en derecho y peticiona se rechace la demanda, con costas.

3) Apertura y clausura del periodo probatorio: En fecha [05/11/2024](#) se celebra audiencia preliminar, y ante la falta de posibilidades de conciliar, se ordena la apertura de la causa a prueba, clausurándose dicha etapa el día [27/06/2025](#). En fecha [21/07/2025](#) presenta alegatos la parte actora, y el día [27/07/2025](#) lo hace la parte demandada.

En fecha [01/08/2025](#) dictamina el Ministerio Público Fiscal y el día [22/08/2025](#) pasan las actuaciones a dictar sentencia, providencia que se encuentra firme y consentida.

III.- Fundamentos de hecho y de derecho: 1) Normativa aplicable. Relación de Consumo: La parte demandada cuestionó el carácter de consumidor del actor por considerar que el Sr. Márquez no resulta ser consumidor como “destinatario final, en beneficio propio”.

El art. 1° de la LDC y art. 1092° del CCyC disponen “se considera consumidor a 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.”

Es decir, para nuestro sistema, la persona consumidora es calificada en función del destino que le asigna a los bienes o servicios de que dispone.

En el caso en concreto, la parte demandada debía demostrar que el vehículo objeto de la contratación celebrada entre el Sr. Márquez y la empresa demandada era un bien de cambio -y no de uso, como lo alega la parte actora-, o que era afectado por el actor a una cadena de comercialización o producción.

Ello no ha sucedido, no se ha producido prueba que acredite tal extremo, con lo cual teniendo en cuenta los términos de la pretensión deducida, corresponde dictar sentencia conforme las prescripciones de la Ley de Defensa del Consumidor N° 24240 (LDC), de corte constitucional, con una clara pauta interpretativa al establecerse en el art. 42 CN el principio protectorio de los consumidores y usuarios.

Así, el derecho del consumidor constituye un microsistema, que gira dentro del Derecho Privado, con base en el Derecho Constitucional. Por lo tanto, las soluciones deben buscarse, en primer lugar, dentro del propio sistema, y no por recurrencia a la analogía, ya que lo propio de un microsistema es su carácter de autónomo, y aún derogatorio de normas generales, lo que lleva a establecer que el sistema tuitivo del consumidor esta compuesto por la Constitución Nacional, los principios jurídicos y las normas legales infra constitucionales" (Wajntraub, Javier H, "Régimen Jurídico del Consumidor Comentado" - cita n° 51, p. 34. Rubinzal - Culzoni Editores).

Todo ello debe interpretarse armoniosamente con el resto de los microsistemas subsistentes del derecho privado, junto a la LDC y al nuevo CCyC (arts. 7°, 985°, y ss., 1092°, 1093°, 1094°, 1095°, 1096° y ss., 1117°, 1118°, 1119°, 1122° ss. y cc.).

2) La cuestión a decidir: Tal como ha quedado planteada la

controversia, no se encuentra discutido en el proceso la contratación del plan de ahorro por parte del Sr. Rodolfo Raúl Márquez.

El actora reclama la restitución de las cuotas abonadas y los daños y perjuicios por incumplimientos a los deberes de información y trato digno por parte de la administradora del plan de ahorro. Afirma haber cumplido con sus obligaciones contractuales, efectuar los pagos y remitir la documentación que le fue requerida por la demandada.

Por su parte, F.C.A S.A. de Ahorro para Fines Determinados afirma que el incumplimiento contractual ha sido del Sr. Márquez, quien no acompañó la documentación requerida, en tiempo y forma(constancia de CUIT/CUIL, N° de cuenta bancaria, tipo de cuenta, N° de CBU y adjuntar copia del resumen bancario donde figuren los datos de la cuenta destino de fondos y copia de su DNI).

Entonces la cuestión a resolver versa en determinar si en el caso ha mediado incumplimiento por parte del consumidor y si las demandadas han infringido violado el deber de información y al trato digno que el Sr. Márquez merecía como consumidora y en su caso, si ello ha generado los daños y perjuicios reclamados.

3) Análisis del caso: los hechos y las pruebas: Corresponde en lo siguiente ceñirme a los hechos controvertidos en base a la prueba producida.

En primer lugar debo señalar que la valoración de toda la prueba debe efectuarse conforme las reglas de la sana crítica, es decir por los principios generales -lógica, máximas de experiencia- que deben guiar en cada caso la apreciación de la prueba y que excluyen la discrecionalidad absoluta del juzgador (Palacio - Alvarado Velloso, A. "Código Procesal Civil y Comercial de la Nación", t. 8, pág. 140).

En lo particular, en los procesos que se rigen por la normativa consumeril, rige el principio de las "cargas probatorias dinámicas", que

implica que debe probar la parte que se encuentra en mejores condiciones de hacerlo, es decir el proveedor (STJRN1, Se. 145 - 09/12/2019, “COLIÑIR”).

En cuanto a las medidas probatorias, se han producido las siguientes:

- **Documental:** aquella acompañada al proceso por las partes, en sus presentaciones dentro del proceso.

- **Informativa:** se han recibido informes desde la AFIP/ARCA (20/11/2024); Dirección Nacional de Defensa del Consumidor (03/12/2024 - 03/02/2025); Agencia de Recaudación Tributaria de Río Negro (13/12/2024); Correo OCA (13/12/2024), Banco Macro S.A. (13/02/2025); Inspección General de Justicia (03/02/2025).

- **Informativa subsidiaria:** se ha agregado informe de la concesionario “Auto del Sol” (agregado en fecha 06/12/2024 y acompañada en fecha 26/12/2024).

- **Pericial informática:** El perito Damián Gustavo Pardal agregó su dictamen el día 21/03/2025.

- **Testimonial:** Han prestado declaración testimonial Gloria Silvia López y Juan Carlos Kunz, quedando las mismas grabadas en audiencia de fecha 12/06/2025.

4) Contrato de adhesión de ahorro previo. Deber de Información y Trato Digno: En relación a los contratos de ahorro para fines determinados se ha dicho que *"constituyen un medio negocial a través del cual una pluralidad de personas, los suscriptores, se integran en grupos bajo la organización y administración de una entidad denominada administradora, con el objeto de autofinanciar la adquisición de determinados bienes con el ahorro mutuo, los cuales con una periodicidad y condiciones establecidas serán adjudicados a cada uno de los participantes"* (cf. Gregorini Clusellas, Eduardo L., “Contratos de ahorro

para fines determinados. Su interpretación armónica con los seguros vinculados”, LA LEY, 2001-498).

En estas situaciones, cabe preguntarse sobre cómo cumplen la administradora, con el deber de información, de raigambre constitucional, considerando que la aquí demandada tiene carácter de experta y en tal carácter debe garantizar a los consumidores el derecho a la protección de la salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno (art. 42 CN).

El fundamento de éste deber de información, es reducir las desigualdades estructurales que existen entre los extremos de la relación de consumo. Así, el art. 4° de la ley 24.240 sienta una directiva general e impone al proveedor el deber de suministrar al consumidor la información relacionada con las características esenciales de los bienes y servicios que provee. Al decir que la información debe ser cierta, la norma impone el deber de suministrar información veraz, exacta, seria, objetiva, ajustada a la realidad.

5) Valoración de la prueba. Solución del caso: Como ya dije, a las partes las unió una relación de consumo, con base en el art. 42 de la CN que constitucionaliza el principio protectorio en cabeza de consumidores y usuarios.

De esta normativa, de orden público -art. 65-, surge la interpretación más favorable al consumidor -art. 3°- y la carga probatoria dinámica -art. 53°-, que obligan a las proveedoras a probar, ya que se encuentran en mejores condiciones, en este caso las demandadas.

Corresponde en lo siguiente determinar si la empresa demandada ha incumplido con la obligación de restitución del dinero abonado por el actor, conforme lo establecido en el contrato de adhesión que unió a las aprtes.

Del juego de los clausulas 13.4° y 18° surge que, ante la renuncia del

solicitante del plan de ahorro o la resolución por incumplimiento del pago de cuotas, el reintegro del remanente que abonado por el solicitante *será reintegrado*, conforme el trámite establecido en el art. 18°.

Esta última establece que los montos abonados serán restituidos al solicitante *dentro de los treinta (30) días de finalizado el plazo de vigencia del plan*.

Por otro lado el art. 20 establece que los adherentes, adjudicatarios, la Administración y el Fabricante incurrir en mora de pleno derecho por el solo vencimiento de los plazos establecidos en el contrato de adhesión y en el contrato prendario, para el cumplimiento de las obligaciones emergentes de los mismos, sin necesidad de interpelación judicial o extrajudicial.

También se acreditó que finalizado el grupo en el que se encontraba inscripto el actor, la demandada envió carta documento, recibida en fecha 28/12/2022, en la que se le hizo saber "la liquidación de las cuotas aportadas (...)encontrándose a su disposición a partir del 12/12/2022 la suma de \$1.620.405,04.(...) A los efectos de poder transferirle el importe a su favor, solicitamos tenga a bien informarnos su nro. de CUIT/CUIL, Nro. de cuenta bancaria, tipo de cuenta (caja de ahorro, cta. cte., etc.) Nro. de CBU, adjuntándonos además copia del resumen bancario donde figuren los datos de la cuenta destino de fondos (la cual debe coincidir con el titular del plan) y copia de su DNI. (...) Los datos puede remitirlos por mail a la dirección: fiatplan@clientefca.com.ar(...)."

De la pericia informática presentada por el perito Pardal surge que en fecha 06/01/2023 surge que el actor a través de su dirección de correo electrónico rhtapas@hotmail.com envió correo electrónico a la dirección fiatplan@clientefca.com.ar.

Que en el mismo se adjunto una imagen en formato .jpg nombrada como "CBU CREDICOOP", de la cual se puede observar que es un resumen de cuenta corriente de una entidad bancaria, y se advierte el CBU

19102380-55023800218150; y un archivo con extensión .docx del cual surge la imagen del DNI del Sr. Rodolfo Raúl Márquez, en su anverso y reverso.

Además, de la pericia observo que el dominio “clientefca.com.ar” se encuentra registrado por la demandada.

Por último, el perito informático precisó que surge del correo electrónico, que el titular de la cuenta bancaria resulta ser el actor Márquez, el CUIT/CUIL, y que el banco Credicoop es la entidad bancaria que provee la cuenta en cuestión.

Incluso, el perito confirmó que luego de remitido el correo electrónico, el día 06/01/2023, recibió una respuesta del “Centro de Atención de Fiat” informando el N° de seguimiento de solicitud/trámite.

De ello surge que el actor cumplió con lo requerido por la administradora del plan de ahorro, en tanto le ha proporcionado copia de DNI y número de CBU para que la demandada realice el depósito de las sumas de dinero que debían reintegrarse al Sr. Márquez.

La restante información requerida podía ser recabada por la empresa demandada una vez que identifique el CBU para realizar la transferencia, tal como lo corroboró el perito informático.

Además, como señalé, ante el carácter de profesional de la empresa demandada, en caso que al consumidor le faltara información para efectivizar la restitución del dinero, bien podría haberlo intimado o buscar alternativa para comunicarse con su cliente, teniendo sus datos personales a partir de la celebración del contrato con el Sr. Márquez en el año 2015. Nada de ello ocurrió en el caso, pese a ser la que se encontraba en mejores condiciones hacerlo.

Por otro lado, al realizarse la pericia informática, y ante la solicitud de colaboración por parte del perito, la empresa demandada no ha colaborado activamente con la producción de la prueba pericial (conforme surge de lo

manifestado por el perito informático en fecha 25/02/2025).

Tal como señale, en los procesos en los que resulta aplicable la normativa consumeril rigen las cargas probatorias dinámicas, en tanto el art. 53 de la LDC establece como carga en cabeza de los proveedores la de 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 verdad de los hechos.

Su incumplimiento implicará que en la sentencia dicha actitud procesal puede valorarse como un indicio de veracidad de los hechos aportados por la contraria, tal como sucede en el caso en relación la contestación efectuada por empresa demandada en relación a que el reintegro poseía una demora de 30 a 60 días hábiles.

Es decir, la demandada pretende desligarse de responsabilidad ante el incumplimiento del consumidor de brindarle la información/documentación necesaria para realizar la restitución. Por otro lado informa que una demora en el reintegro, sin mencionar el faltante de documentación. Conducta a todas luces contraria a sus propios actos.

Pues, si efectivamente no contaba con la información para hacer el respectivo depósito, debió haberlo informado en esta oportunidad, y no darle a entender al actor que el trámite para el respectivo depósito se encontraba en etapa cumplimiento, presentándose una simple demora de tipo administrativa en relación al pago de las sumas de dinero adeudadas.

Por otro lado, tampoco se comprende la razón por la cual la demandada envió una nueva carta documento a la actora, haciéndole saber de una nueva liquidación complementaria -fecha 15/03/2023, haciéndole saber que se encontraba a disposición la suma de \$58.987,93, por reintegro de cuotas abonadas en el plan de ahorro en el que se encontraba suscripto-.

Allí, nuevamente la demandada informó al actor la documentación que debía remitir y la dirección de correo electrónico. En consecuencia, de

ser cierto que existía un faltante de documentación, la empresa demandada bien podría haberlo informado en esta oportunidad, y así evitar no solo la demora en el pago del reintegro sino también el inicio de las presentes actuaciones judiciales, sin embargo nada de ello ocurrió.

En razón de lo expuesto, considero que la empresa ha incumplido con la obligación contractual de reintegrar las sumas correspondientes al reintegro de las cuotas abonadas, en el plazo de treinta (30) días posterior a la finalización del grupo del plan de ahorro que suscribió el actor, en tanto no se encuentra acreditado el incumplimiento de la parte actora respecto a la presentación de la documentación exigida.

Asimismo, tengo presente que la vulnerabilidad del consumidor se ve particularmente patente en este tipo de contratos, y más que nada en relación al deber de información (art. 4° LDC), buena fe contractual y trato digno que tienen los consumidores (art. 8° bis. LDC).

El consumidor pretende la adquisición de un automóvil nuevo mediante una arquitectura contractual compleja, con gran cantidad de partes, con un funcionamiento y lenguaje propio -tal es el punto que se requiere un tesoro, como surge de la primera página del contrato de adhesión-, y con una evidente complejidad respecto al funcionamiento del sistema de pago de alícuotas y devolución de las sumas abonadas.

Durante todo este periodo temporal, desde las etapas previas a la firma del contrato, durante su vigencia y luego del mismo, inevitablemente la empresa profesional que administra y supervisa el funcionamiento del plan de ahorro debe no solo brindar la información de manera cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales del contrato que ha suscripto, sino que además debe asesorar al consumidor -dado que las empresas gozan de la posición dominante (art. 11° CCyC) y tienen el deber de actuar de buena fe (art. 9° CCyC).

En este tipo de contratos el proveedor monopoliza el conocimiento del

contrato, lo que implica un mayor deber de obrar con prudencia y diligencia (art. 1725 CCyC) y de ser claro con la información que se brinda al consumidor (art. 985 CCyC)

Dicha obligación por parte de los proveedores se encuentra vinculada con la complejidad del negocio y la educación del receptor, en cuanto a su extensión y exhaustividad, teniendo en cuenta que los contratos de adhesión de planes de ahorro para fines determinados, se caracterizan por su complejidad atento la arquitectura contractual en el que se apoya dicha estructura para lograr cumplir con el objeto del contrato, que es en definitiva la entrega de un vehículo 0 kilómetro a la persona consumidora.

Tal como señala la CSJN: “la Constitución Nacional consagra expresamente el derecho de los consumidores a una información adecuada y veraz y a la protección de sus intereses económicos (art. 42, CN); y el deber de informar de los proveedores es más acentuado en las relaciones de consumo e implica proveer los datos suficientes para evitar que la otra parte incurra en error o no pueda ejercer sus derechos” (fallos 344:791).

Encuentro así no solo un incumplimiento en el deber de información que pesaba sobre la demandada, de hacer saber al actor cuáles eran los pasos a seguir para el reintegro de las sumas de dinero abonadas con causa en el plan de ahorro rescindido, sino también una falta en el deber de buena fe contractual y trato digno que debe prevalecer en toda contratación, mucho más en este tipo de contrataciones por adhesión dentro del micro-sistema de las relaciones de consumo.

En conclusión, de la valoración integral de la prueba y en base al principio de la sana crítica, considero que la demandada incumplió con deberes a su cargo - información, buena fe contractual y trato digno y la solicitud de reintegro de las sumas abonadas-, por lo que en función de la responsabilidad objetiva que emerge de la normativa consumeril corresponde condenarla a responder por los daños y perjuicios (Art. 42 CN,

4,5,8 y 40 LDC, 1073°, 1074° y 1075°, 1093°, 1097°, 1100°, 1103° del CCyC).

6) Daños reclamados: La responsabilidad por daños a consumidores/usuarios, tiene basamento constitucional en el art 42 CN, reconociéndose el derecho humano fundamental, en la relación de consumo, a ser protegido en su salud, seguridad e intereses económicos, por lo que la afectación de los derechos del actor deben analizarse a la luz de la normativa constitucional, teniendo como norte asegurar la tutela judicial efectiva y la reparación integral o plena del daño padecido.

6.1) Daño Emergente: Solicita por el rubro la suma de \$1.679.392,97, en concepto de daño emergente, más intereses.

La parte demandada reconoció y afirmó al contestar la demanda que esas sumas estaban disponible para su reintegro. Sólo cuestiona los intereses aplicables, sosteniendo que deben adicionarse intereses conforme la cláusula 25.3.3 de la Resolución IGJ 8/2015, lo que será rechazado en tanto la mora en el cumplimiento de lo acordado obedeció a su exclusiva responsabilidad, por lo que corresponderá aplicar la tasa activa que surge de la doctrina del STJ para cada periodo.

No se encuentra discutido que el grupo finalizó el 10/11/2022 y fue liquidado en el mes de diciembre de 2022.

Por ello, ante el incumplimiento de la demandada en tiempo y forma conforme lo expuesto al determinar la responsabilidad, corresponde reconocer el rubro. El que prospera por la suma de **\$1.679.392,97.-** deberá adicionársele intereses desde el día 11/12/2022 (momento en que vencieron los 30 días corridos desde que finalizó el grupo de plan de ahorro) hasta su efectivo pago, conforme las tasas reconocidas por la doctrina legal del STJ, actualmente Machin o la que en el futuro establezca el STJ como doctrina legal (conf. art. 10 bis LDC).

6.2) Daño extrapatrimonial: El actor en la demanda solicitó la suma

de \$3.000.000,00, la cual fue ampliada a \$7.500.000 en alegatos.

La parte demandada ha rechazado el rubro, argumentando a grandes rasgos que el mismo es desproporcionado y exorbitante.

Ante el silencio en el microsistema del consumidor, corresponde aplicar -por analogía- el art. 1741° del CCyC respecto a la indemnización de las consecuencias no patrimoniales, la que procederá siempre que se encuentre probada la afección de intereses de aquella índole.

La doctrina ha receptado el daño moral ante incumplimientos en el marco de una relación de consumo: “(...) específicamente, omisión de información; trato indigno; mera inclusión de cláusulas abusivas, etc. y en segundo lugar, estas causas sólo pueden constituir una afectación de los sentimientos, es decir, daño moral autónomo del derecho económico” (Gherzi, Carlos A., "Los daños en el derecho de consumo", en comentario a fallo LA LEY).

El STJ ha interpretado el art. 1741° del CCyC, a la luz de la unificación de la responsabilidad civil. En relación al daño moral estableció: “(...) En materia contractual este concepto de ‘insatisfacción no justificada’ se ve reafirmado por lo dispuesto en los arts. 8° bis, 37 y 40 bis, de la Ley 24.240, además de tener que atender a lo establecido en el art. 3° del mismo cuerpo legal, como también por lo impuesto en los arts. 1094, 1095, 1096 y ss, CCyC” (STJRN1, Se. 45 - 28/06/2021, “DAGA”).

Tengo presente que se ha acreditado el incumplimiento contractual de restitución del pago de cuotas abonados por el actor, y que la empresa se ha negado a hacerlo sin justificación atendible, dado que no se ha comprobado el faltante de información por parte del actor.

Además, que la demandada ha incumplido con el adecuado deber de información y de trato digno hacia el consumidor, no habiendo suministrado información veraz, exacta, seria, objetiva, en relación a la manera en que debían restituirse las sumas adeudadas, los restantes pasos a

seguir para que puedan depositar dichas sumas de dinero y la razón de las demoras en el pago.

Entiendo que se encuentra acreditado el daño moral a partir de la conducta que ha desarrollado la demandada respecto al actor, y el hecho que ha tenido que iniciar acciones judiciales con el fin de la restitución del dinero adeudado, se han generado molestias y frustraciones que ameritan su reparación como daño extrapatrimonial.

Para cuantificar el rubro -ponderando la dificultad de dicha tarea- al carecer de estándares objetivos o fórmulas matemáticas, lo razonable es encontrar un sucedáneo al estado negativo; hallar causas externas que produzcan placeres y alegrías que logren compensar los padecimientos sufridos, en el marco de las facultades que le acuerda el art. 165 del CPCyC.

El tetsigo Juan Carlos Kunz, describió la situación vivida por el actor y que la empresa nunca devolvió el dinero, que todo esto lo afectó porque contaba con esa plata y por ello se medio en la compra de un terreno, que pagó cree 500 dólares por mes, estaba contento y después no pudo pagar más porque nunca le dieron el dinero del plan de ahorro de FIAT. Al día de hoy no ha cobrado nada.

La testiga Gloria Silvia López, describió la situación en similar sentido. Que todo esto fue hace varios años; sabe que él estaba esperando el pago, y alrededor de diciembre de 2022 le ofrecieron un terreno por el cual entregó una seña dado que iba a recibir ese dinero y lo destinaría a pagar ese terreno, pero finalmente nunca le pagaron. Dio cuenta de como la situación afectó a Márquez, quien compró un terreno que después no sabía cómo pagarlo, ese fue el prejuicio que le ocasionó, él se comprometió con un terreno, puso una seña esperando ese dinero y nunca llegó.

Tendré en cuenta las particularidades del caso y sentencias que guarden cierta similitud -en los que se ha incumplido con el deber de

información, al trato digno en el marco de relaciones de consumo-, aunque teniendo en consideración también que la plataforma fáctica no es la misma, por lo que sólo se tomarán como parámetro para cuantificar el rubro extrapatrimonial:

- En el caso "COLLINS RICARDO JAVIER" ([CAGR, Se. 177 - 27/08/2025](#)) la Cámara local mantuvo el monto de \$1.000.000,00 fijado por la magistrada de grado.

- En el precedente "RUCCI CECILY NINEL" ([CAGR, Se. 9 - 03/02/2025](#)), la Cámara mantuvo el monto de \$1.500.000,00 que reconoció en concepto de daño extrapatrimonial en julio 2024.

- Por último, en el precedente "ALEGRE REVILLA" ([CAGR, Se. 81 - 21/04/2025](#)), la Cámara mantuvo el monto reconocido por la magistrada de grado, en \$2.000.000,00.

Teniendo lo pretendida en la demanda, el tiempo transcurrido desde la contratación del plan de ahorro, el inicio del proceso y el contexto inflacionario, conforme lo habilita el art. 147 del CPCC, valorando las particulares circunstancias reseñadas, considero razonable compensar el daño moral causado, fijándolo en la suma de **\$4.000.000.-**, con más los intereses desde el día 11/12/2022 (momento en que vencieron los 30 días corridos desde que finalizó el grupo de plan de ahorro, y cuando se produce el perjuicio al actor) y hasta la fecha de dictado de esta sentencia a una tasa del 8% anual, y a partir de allí y hasta su efectivo pago a las tasas reconocidas por el STJ en la causa "MACHIN", o la que en el futuro establezca el STJ como doctrina legal.

6.3) Daño punitivo: Por el rubro, la actora solicita la suma equivalente a 500 CBT para hogar 3 y luego en alegatos solicita el pago de un equivalente a, por lo menos, 50 CBT al momento del efectivo pago, o lo que en mas o en menos se determine según la prueba rendida en el proceso, con más interés del 8% anual en caso de mora, con costos y costas.

La figura se encuentra contemplada en el art. 52° bis de la Ley 24.240 y mod. para los casos en los que el damnificado, ante un incumplimiento de las obligaciones por parte del proveedor de bienes y servicios, genere un daño resarcible.

La norma establece que: “el Juez podrá condenar por daños punitivos”, es decir no es imperativo, y por lo tanto se debe analizar si en el caso se configuran los recaudos que habiliten imponer una condena por daño punitivo.

Según prestigiosa doctrina, la finalidad principal es la disuasión de daños conforme los niveles de precaución deseables socialmente, mientras que la accesoria, es la sancionatoria.

Tal función ha sido receptado por la jurisprudencia al decir: “(..) se trata de una herramienta de prevención del daño que se aplica como sanción a quien ha actuado con grave indiferencia hacia los derechos del consumidor. Solo procede, entonces, ante la intención o suficiente negligencia que, como tal, amerite sanciones con el fin de desanimar la ocurrencia futura de acciones similares” (STJRN1, Se. 45/2021, “DAGA”).

Dicho ello, resta determinar si en el caso se dan los presupuestos que habiliten a imponer este tipo de sanción y para ello se tendrá en cuenta la doctrina legal del STJ (art. 42° Ley 5190).

El STJ ha fijado las condiciones en las que resulta procedente el rubro en tres precedentes judiciales.

A partir del precedente "COFRE" (STJ, Se. 9 - 04/03/2021) se caracterizó a la sanción punitiva como carácter excepcional, reservada para casos de gravedad.

Luego, en “CAMPOS FACUNDO (STJ, Se. 49 - 30/05/2024) hizo hincapié en que la herramienta procedía en casos de grave indiferencia hacia los derechos del consumidor, que solo procede ante la intención o suficiente negligencia que, como tal, amerite sanciones con el fin de

desanimar la ocurrencia futura de acciones similares y en los que el sujeto hubiera actuado, precisamente, con dolo directo o eventual, o culpa grave, con grosera negligencia.

Por último, en el caso "FABI C/ VIA BARILOCHE" (STJ, Se. 63 - 25/06/2024) se reiteró el carácter excepcional de la figura, y se dijo que no basta un simple daño, sino que debe tratarse de un perjuicio que por su gravedad y trascendencia social exija una sanción ejemplar a fin de evitar una reiteración de la conducta dañosa.

Por el contrario, el máximo Tribunal reconoció la procedencia de la sanción punitiva en los precedentes "GALLEGOS" (STJRN1, Se 44 - 08/07/2022) y "CALBUCOY" (STJRN1, Se. 54 - 16/08/2022), ponderando que las sanciones tenían razón de ser en los graves y reiterados incumplimiento de las obligaciones de los proveedores, que implicaban serias transgresiones o grave indiferencia respecto de los derechos ajenos.

Expuestos los criterios que deben servir de guía, en este caso la conducta reprochada a las demandadas encuadra en una conducta disvaliosa y grave indiferencia hacia el consumidor, debido a que estando en condiciones de cumplir con sus obligaciones contractuales, depositar las sumas de dinero que ya había reconocido como adeudadas y que se encontraban liquidadas, puestas a disposición del consumidor, ha optado por no depositar las mismas, basándose en causas que no se encuentran justificadas ni probadas.

Más allá del ofrecimiento conciliatorio realizado en audiencia, que sólo comprendía capital más intereses (\$8.000.000,00 al día 05/11/2024), durante todo el proceso mantuvo la postura procesal de endilgar el incumplimiento al propio consumidor, dilatando la finalización del conflicto.

Conforme lo dicho al abordar la responsabilidad, la demandada incumplió no solo con la obligación de restituir las cuotas abonadas,

afectando de esa forma el derecho de propiedad del actor (Art. 17 CN), obligando al consumidor a iniciar una acción judicial para lograr la restitución del dinero, sino que además infringió los deberes de información veraz y clara, buena fe contractual, trato digno hacia la consumidora, consagrado en los arts. 42 CN, 4, 8 bis, al no proveer al consumidor de la información necesaria para lograr la restitución de los fondos, y dando respuestas insatisfactorias al actor.

Todo ello demuestra un total un desinterés respecto a los derechos del consumidor y en dar una respuesta a la problemática.

Advierto además que dicha conducta se ha reiterado en otros casos (ver informes remitidos por la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor, los días 03/12/2024 y 03/02/2025).

Por todo ello, entiendo que se encuentran configurados los requisitos delineados por la doctrina legal en los precedentes citados, configurándose la conducta disvaliosa y desaprensiva, que resulta en provecho de sus propios intereses y en detrimento del consumidor.

Esto me lleva a concluir que la conducta de la demandada encuadra como "conducta objetivamente descalificable desde el punto de vista social", disvaliosa por la indiferencia hacia la persona próxima, desidia o abuso de una posición de privilegio -conforme los términos y parámetros utilizados por el STJ en los precedentes citados.

Para cuantificar el rubro, no me sujetaré a fórmulas aritméticas, tomando como parámetros en orden a lo desarrollado, los antecedentes descriptos, la gravedad del incumplimiento, su reiteración, demás particularidades de la causa y los precedentes recientes del STJ.

En el caso en concreto el perjuicio patrimonial hacia el actor ocurre en fecha 11/12/2022, 30 días después de la finalización del grupo y el momento en que se debió depositar la cuotas abonadas, y la demanda fue iniciada en fecha 03/10/2023.

En consecuencia resulta aplicable al caso la reforma realizado sobre el art. 4° de la LDC (conf. Ley N° 27.701, publicada el día 01/12/2022) y con los parámetros que surgen de dicha norma, esto es cuantificar el daño punitivo en canastas básicas total para el hogar 3.

Agrego a ello que como he dicho en otros casos similares, considero que la aplicación retroactiva del texto actual de la LDC a hechos anteriores a diciembre 2022, tiene fundamento constitucional y legal en el último párrafo del art. 7 del CCyC, en cuanto las leyes de protección de los consumidores, sean supletorias o imperativas, son de aplicación inmediata.

Dicha norma tiene raigambre constitucional y está estructurada sobre la base de una razonable aplicación del principio protectorio del Derecho del Consumo (conf. Kelmelmajer de Carlucci, Aida, La aplicación del CCyC a las relaciones y situaciones jurídicas existentes, Ed. Rubinzal-Culzoni, p. 60).

Además, la Corte Suprema ha interpretado que "(...) los principios y reglas del derecho penal resultan aplicables en el ámbito de las sanciones administrativas... siempre que la solución no esté prevista en el ordenamiento jurídico específico... y en tanto aquellos principios y reglas resulten compatibles con el régimen jurídico estructurado por las normas especiales(...)" ("Comisión Nacional de Valores c/ Telefónica Holding de Argentina SA s/ organismos externos", 26/06/12, Fallos 335:1089) (conf. argumentos dados por el autor en la publicación citada precedentemente).

Reitero, dicho criterio encuentra sustento en la supremacía constitucional, concretamente en el art. 42 de la CN que consagra el principio de tutela de los derechos de los consumidores y usuarios y es la solución que brinda una respuesta acorde con la tutela de la dignidad de las personas en las relaciones contractuales, tal como impone la interpretación efectuada por la Corte Interamericana de Derechos Humanos en el precedente "Vera Rojas vs. Chile" (Corte IDH; 01/10/2021; Vera Rojas y

otros vs. Chile. Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas. Serie C No. 439).

En cuanto a los parámetros a valorar pondero especialmente que existen varios precedentes tramitados en todas las circunscripciones judiciales con analogía sustancial con los hechos por los que aquí se reclama: incumplimiento del deber de información y trato digno, en el marco de contratos conexos complejos, difíciles de comprender para el consumidor promedio, y mediante los cuales los consumidores autofinancian la adquisición de su vehículo.

En base a ello, como parámetro para la cuantificación de la sanción se tomará en cuenta la gravedad del hecho, la naturaleza de la relación existente entre las partes, la actitud de la demandada antes y durante el proceso, el hecho de obligar al consumidor a transitar un proceso judicial, el perjuicio resultante, la posición en el mercado de la demanda y su calidad de profesional especializado, ponderando el carácter sancionatorio y disuasorio, y las pautas en relación al parámetro de la razonabilidad, dadas por el STJ en la causa “BARTORELLI” (Se. 133 - 17/10/2023).

En conclusión, conforme el art. 47º, inc. b) y el carácter sancionatorio y disuasorio, las pautas dadas por el STJ en las causas citadas, corresponde hacer lugar a la multa civil, en el marco del art. 52º bis de la LDC, determinando el daño punitivo en QUINCE (15) canastas básicas total para el hogar 3.

Conforme doctrina legal del máximo tribunal provincial (STJRN1, Se. 17/20, “GUIRETTI”), dado el carácter constitutivo de este rubro, a dicha suma de dinero se le adicionarán intereses en caso de incumplimiento en término de la presente sentencia, una vez que la misma se encuentre firme, y según las tasas fijadas en la doctrina legal del precedente "MACHIN".

7) Petición Capitalización de intereses: La actora solicita se capitalicen los intereses devengados desde que aconteció el hecho dañoso,

hasta la notificación de la demanda, fundando su petición en el art. 770 inc b) del CCyC.

Adelanto que no corresponde hacer lugar a dicho planteo, en prieta síntesis por tratarse de obligaciones de valor y existir doctrina legal al respecto.

El STJ dijo: "En igual sentido, la pretensión de la actora de aplicar la capitalización de intereses a los montos que se reconocen por los conceptos de daño moral y daños punitivos, se encuentra en abierta contradicción con la propia regulación de la cuestión que el CCyC efectúa en su art. 772, citado por la Cámara para conceder la casación. Se prevé allí que "si la deuda consiste en cierto valor, el monto resultante debe referirse al valor real al momento que corresponda tomar en cuenta para la evaluación de la deuda (...) Una vez que el valor es cuantificado en dinero se aplican las disposiciones de esta sección".

En consecuencia, ningún esfuerzo interpretativo requiere comprender que el anatocismo, previsto en la sección referida a las obligaciones de dar sumas de dinero, es de aplicación recién cuando la deuda de valor se encuentra cuantificada, lo que en el caso ocurre a partir de la firmeza de la sentencia respectiva, sin que se verifique el pago de los montos de condena" ("VEGA, MIRIAM SUSANA C/FRAVEGA S.A.C.I.E.I. Y OTROS S/SUMARISIMO S/CASACION", Expte. N° CI-37888-C-0000, Se. 04/05/2023).

8) Costas y honorarios: En virtud del principio objetivo de la derrota, corresponde imponer las costas a las demandadas en su calidad de vencida (art. 62° del CPCC y 53° LDC).

A los fines de la regulación de los honorarios profesionales, el monto base estará constituido por capital e intereses a determinar en la etapa de ejecución, y por razones de economía procesal y concentración, procederé a efectuar la regulación de los y las profesionales intervinientes y auxiliares

de justicia mediante porcentajes relacionados al monto base.

Para el caso que los honorarios resultan inferiores al mínimo legal (10 JUS en conjunto para los letrados, más el 40% por apoderado de corresponder y 5 JUS para los peritos), la regulación se fija en dichos mínimos conforme art. 9° de la Ley G2212 y 19° de la Ley G5069.

Asimismo, para regular tendré en consideración el art. 730 del CCyC y la doctrina legal emergente de los precedentes del STJ en "MAZZUCHELLI" (Se. 26/16) y "PEROUENE" (Se. 18/17).

IV.- Resuelvo: 1) Hacer lugar a la demanda interpuesta por el Sr. **Rodolfo Raúl Márquez** contra **F.C.A S.A. de Ahorro para Fines Determinados**, y en consecuencia condenar a ésta última abonar al actor dentro de los diez (10) días de notificada la presente, la suma de **\$5.679.392,97** y **QUINCE (15) canastas básicas total para el hogar 3**, en concepto de daño patrimonial, extrapatrimonial y sanción punitiva, con más los intereses que deberán ser calculados conforme a las pautas dadas para cada rubro, bajo apercibimiento de ejecución.

2) Imponer las costas del proceso a la demandada, en su calidad de vencidas (art. 62 del CPCyC).

3) Se hace saber que la regulación que a continuación se efectúa será del monto base que resulte, una vez que la presente adquiera firmeza y sujeto a la liquidación que se practique.

Para el caso que los honorarios resultan inferiores al mínimo legal (10 JUS en conjunto para los letrados, más el 40% por apoderado de corresponder y 5 JUS para los peritos), la regulación se fija en dichos mínimos conforme art. 9 de la Ley G2212 y 19 de la Ley G5069.

Regulo los honorarios profesionales de **Tomás A. Kamerbeek**, por la representación del actor y en su doble carácter, en el **11% más el 40% del MB**, por todas las etapas cumplidas en el proceso.

A las Dras. **Celina B. Urquizu** y **Lucía Fernandez Urquizu**, en

representación de la demandada y por su doble carácter, en la suma equivalente **7% del MB más el 40%**, por las etapas cumplidas.

Cúmplase con la ley 869.

Regulo al perito informático **Damián Gustavo Pardal**, en la suma equivalente a **5% del MB** (art. 1,2,3,6,18,19 Ley 5069). Se deja constancia que dichos valores serán considerados a la fecha del efectivo pago.

Se deja constancia que en la merituación de los honorarios profesionales se ha tomado en cuenta fundamentalmente la calidad de la actuación, la extensión y complejidad de la causa y el resultado obtenido a través de aquella, distribuyéndose los honorarios conforme actuaron como letrados apoderados o patrocinantes; etapas cumplidas, resultado de la labor ; y que no incluyen el I.V.A., en la eventualidad de corresponder, según la situación del beneficiario frente al tributo (arts. 6, 7, 8, 9, 3, 40 de la ley 2212).

Notifíquese y regístrese.

Agustina Naffa

Jueza