

**“SANCHEZ AIXA DAIHANA C/ FCA S.A. Y OTROS S/ SUMARISIMO” (N° RO-10461-C-0000)**

General Roca, 10 de Febrero de 2026. JPR/AN

**I. Proceso:** Para resolver en esta causa **“SANCHEZ AIXA DAIHANA C/ FCA S.A. Y OTROS S/ SUMARISIMO” (N° RO-10461-C-0000)** del registro de ésta Unidad Jurisdiccional N° 1 a mi cargo;

**II. Antecedentes: 1) Demanda interpuesta por Aixa Daihana Sánchez -19/11/2021-:** Se presenta por derecho propio, con patrocinio letrado, e interpone demanda de daños y perjuicios contra FCA S.A., ACT 479 S.R.L., y AUTO ZERO S.A., en el marco de la Ley 24240 (LDC), solicitando el cumplimiento del contrato, con entrega del vehículo objeto del mismo, y más la suma de \$13.291.000 en concepto de daños y perjuicios, y/o lo que en mas o en menos resulte de la prueba, intereses, costos y costas.

Accesoriamente solicita se condene a la demandada a realizar la publicación de la condena.

Relata que en fecha 22/02/2021 toma conocimiento de un “Plan Nacional” para adquirir vehículos, publicitado por medios digitales, por lo cual accede a la página web de dicha promoción y completa un formulario con sus datos personales.

Al día siguiente se comunica con ella Valeria Martínez, que dice llamar desde Casa Matriz - Ventas especiales S.A (N legajo 1082), CUIT 30-71690615-5, quien le asegura que el plan ofrecido es tal cual lo publicitado en la página oficial: entrega pactada en cuota 4, entrega del 20% del valor del vehículo con el retiro en cuota 4 y cuotas fijas luego de la entrega.

En consecuencia decide suscribir el plan de ahorro para adquirir una camioneta Fiat Strada 0Km 2021, modelo Endurance. En dicho momento

realiza una transferencia de \$31.000 al Nro de Cta. 18382/0 CBU 0720038020000001838204, en concepto de suscripción al plan y primera cuota.

Continúa diciendo que el día 26/02/2021 se comunica con Sol Vallebona, de la concesionaria AUTOZERO, por los datos ingresados por la actora en la página del plan nacional el día 22/02/2021. Ante ello, informa que ya la habían llamado de otra concesionaria y había realizado el pago de la suscripción y primera cuota.

Sin embargo, ésta última vendedora le señala que esa no era una concesionaria oficial, y para que el plan nacional sea válido tenía que serlo. Le informa que podía iniciar el plan con AUTOZERO y recuperarían sus \$31.000, debido a que el dinero había ingresado a la empresa FIAT y ella los podía reclamar con una nota, recuperándolos en 48 hs.

La empleada aseguró que el plan era con entrega pactada en cuota 4, y que al momento del débito de la misma, había que abonar el 20% del valor del vehículo.

Todo esto se lo explicó por llamada telefónica, continuando luego la comunicación por whatsapp, y que en varias oportunidad le consultó si el plan de ahorro era nacional, si era con cuotas fijas luego de la entrega, y si la entrega pactada es en al abonar la cuota 4.

La vendedora le aseguró que el plan de ahorro era de esa manera, y que los grupos de FIAT se arman por plan.

Señala que la vendedora le garantizó al facilidad de acceder al vehículo, licitando con el 10% del valor de la camioneta.

Sostiene que esta vendedora la presionó para que abone cada una de las cuotas con débito automático en la tarjeta de crédito, por el monto de \$23.000, a lo cual accede, y le asegura que con la entrega del contrato, enviaba una carta explicando lo acontecido con la otra concesionaria y a las 48 hs le devolverían lo pagado.

Sostiene que le dejó en claro que no deseaba suscribir un contrato de plan de ahorro, que no le interesaba, y que no podía asegurar poder pagar una cuota que varíe tanto de mes a mes.

Señala que la vendedora le aseguró que no será así, que es el plan nacional y que en esta primera instancia se firma un contrato por plan debido a que se ingresa a FIAT por plan o por banco. Le aclara que luego, con el débito de la cuota 4, que era la entrega pactada o con ganar la licitación en cuota 2, vendría el segundo contrato más específico que era el del plan nacional donde se iban a especificar el valor de la cuota por año y que una vez entregada la camioneta, se fijaría dicha cuota en función de lo que resta abonar del valor del vehículo a esa fecha y se hace un ajuste fijo anual.

Sostiene que el contrato “general” llegó a Cipolletti el día 09/03/2021, y que al llamar a la vendedora ésta le fue preguntando cada cosa que firmaba, ya que por ejemplo el contrato decía “propuesta de suscripción de contrato de fiat plan” a lo cual nuevamente le responde que es un contrato general.

Relata que luego, el día 18/03/21 ante la consulta sobre la carta entregada, la la vendedora q respondió que estaba siendo procesada por administración. En esa oportunidad le preguntó si había mandado la carta documento, circunstancia que nunca se le había informado. Esa carta documento tenía que decir lo mismo que la nota que envió con el contrato, pero al supuesto domicilio legal de FIAT, Balcarce 548 CABA, dato que le dio la Srta. Vallebona. Al día siguiente mandó dicha carta documento y ese mismo día me recibe un correo electrónico con una encuesta de satisfacción por parte de FIAT. Ahí volvió a consultar a la vendedora debido a que el plan figuraba como “cuota variable”, algo que específicamente remarcó la actora en varias oportunidades que no quería. Frente a ello le respondieron: “Es variable ahora y se fija cuando retiras”.

Indica que el 25 y 26 de marzo consultó a la dependiente de la demandada Auto Zero si habría alguna novedad del tema devolución del dinero, sin respuestas.

El 29/03/21, volvió rechazada la carta documento por domicilio inexistente. Ante ello, la vendedora aseguró que no era necesario que se vuelva a enviar la CD, que con la nota adjuntada en el sobre con el contrato es suficiente.

En el mes de Abril del mismo año intentó contactar varias veces a la vendedora sin respuesta, contestándole recién cuando le comunicó que le había llegado la cuota 2 y el débito estaba mal, que no era su cuenta la que figuraba.

El 28/04/2021 la actora se comunicó directamente con Hernán Ovejero, gerente de ventas de AUTOZERO y la Srta. Vallebona le respondió recién el 05/05/2021, a lo cual le informó la actora que directamente ahora se comunicaba con dicho gerente, por lo que esta empleada la bloquea en whatsapp.

Comienza a comunicarse con Hernán Ovejero al cual le informa de toda la situación, lo acontecido con la empleada de dicha sucursal y sus promesas, principalmente el tema de la licitación en cuota 2 con el 10% del valor del vehículo y la devolución del dinero de la anterior concesionaria, a lo cual el gerente de ventas le informa que para licitar tendría que hacerlo con un valor más alto. Le explica que debe hacerlo luego del 20 de cada mes que las cuotas ya han sido debitadas.

En el mes de Mayo 2021 la actora realiza la primera licitación a través de la página de FIAT por un valor de \$280.000, el cual fue aconsejado por el gerente de ventas y la promesa de ganar dicha licitación y así congelar el valor de la camioneta ya que luego de ganada la licitación, empezarían las cuotas fijas.

Finalmente, no ganó la licitación ni la siguiente, siendo la siguiente

oferta por un valor de \$360.000.

En el mes de Julio le cobran la cuota 4, en la cual, la entrega estaba pactada. Le aseguran que para la entrega tiene que hacer el mismo procedimiento que con las anteriores licitaciones a pesar de ser entrega pactada, lo que así realizó, sin el resultado esperado, sin recibir siquiera novedades ese mes por parte de FIAT, ni la entrega pactada ni respecto de la licitación.

Aclara que en dicho mes, ante la certeza que le daban desde el concesionario respecto de la entrega del vehículo contratado, venció su vehículo usado quedándose a partir de ese momento sin movilidad.

Luego de ello comienza a comunicarse con otro gerente de AUTOZERO, un hombre llamado Marcelo, quien se excusa en que hace un mes llegó a dicha sucursal a resolver varios conflictos, y le asegura que en su caso con una licitación por \$420.000 saldría adjudicada con el vehículo, lo cual tampoco ocurre.

El 23/09/2021 los padres de la actora, ante la imposibilidad de la actora a concurrir a las oficinas de la demandada por cuestiones laborales, viajan exclusivamente para concurrir a la sede de AUTOZERO sito en LAVALLE 1101 (CABA) y una vez en el lugar, se entrevistan con el gerente, solicitan ver el contrato y es allí cuando se dan cuenta que las firmas supuestamente pertenecientes a la actora habían sido falsificadas, en el anexo V del contrato.

El anexo describe por ejemplo la variabilidad de las cuotas, la aceptación de la actora sobre el prorrateo del valor del bien en las cuotas restantes, aceptación de mora en entrega del vehículo, imposición de seguro de vida a contratar “Caja de Seguros S.A.” entrega en cuota 6 con pago del 30% del vehículo con licitación de no menos del 30% del valor del vehículo, adjudicación en cuota doce con licitación del 20% o más del valor del vehículo, etc., cuestiones que nunca fueron informadas ni podría

haber accedido la actora, ya sea porque no contaba con ese dinero necesario o porque simplemente no formaba parte de lo convenido.

Indica que ambos supuestos gerentes desaparecen y luego de dos horas de espera se acerca una empleada llamada Bettina, responsable de licitaciones y adjudicaciones de AUTOZERO supuestamente, la cual asegura que por haber licitado 3 veces sin respuesta, en el débito de la séptima cuota (12/10/2021) será entregada la camioneta, previo solicitarle que licite con \$432.000 aproximadamente porque solo por el hecho de haber hecho 3 licitaciones previas, la misma sería otorgada.

Esto lo deja por escrito en una oferta de licitación y les entrega un “Reporte vector de pagos” con explicaciones de puño y letra de la misma. Ante esto, la actora controla el débito de dicha cuota en su cuenta bancaria y extrañamente el mismo desaparece, por lo que decide efectuar el pago manualmente el 13/10, ya que desde el banco le explicaron que el débito no lo sacaron ellos sino que fue dado de baja desde FIAT.

La mencionada empleada asegura que la camioneta no fue adjudicada porque el pago se realizó con un día de demora y hubo licitaciones de mayor valor y ellos no pueden hacer nada, que hay problemas con la importación de vehículos y otras tantas excusas y evasivas.

Argumenta que contrató de buena fe, abonó en término cada cuota con el valor que le indicó la demandada así como otros gastos que le requirieron, realizó cada acción que se le indicó e inclusive hasta se apersonaron sus padres en el propio domicilio de la demandada, esperó más que pacientemente el cumplimiento de lo acordado.

Que es profesional independiente y necesitaba su vehículo no solo para uso cotidiano y familiar, sino también para poder desplazarse sin inconvenientes, sobre todo por zona de chacras, debido a que es ingeniera agrónoma y gran parte de su trabajo se desarrolla en esos lugares, para lo cual su vehículo anterior -Cheri QQ 2018 dom AC807LD- no le permitía

acceder a esos lugares.

Agrega que cumplió con todos los pagos de las cuotas, lo que le significó un gran esfuerzo y perjuicio económico.

Sin embargo, desde las demandadas, recibió desinformación, desinterés, trato indigno cuando no, directamente silencio, siendo sometida a un derrotero sin igual y a constantes engaños, subsistiendo incomprensiblemente dicha situación al día de la fecha.

En cuanto a derecho, argumenta que la demandada ha realizado conductas graves y trato indigno hacia ella, sin haber brindado las soluciones oportunas que correspondían, retaceando información, incumpliendo su obligación de solucionar los requerimientos, configurando tales conductas lisa y llanamente incumplimientos contractuales y legales, afectando el Art. 42 de la Constitución Nacional y los Arts. 1, 2, 4, 8 bis, 40, 40 bis, 52 bis de la ley 24.240.

Cuantifica los daños y reclama por daño moral la suma de \$3.000.000, por daño punitivo la suma de \$10.000.000, por privación de uso la suma de \$260.000 y por daño material la suma \$31.000.

Además de la publicación de condena en diarios de mayor circulación, solicitan se aplique la penalidad contractual del contrato “SOLICITUD DE ADHESIÓN”.

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

**2) Contesta demanda Auto Zero S.A. -12/10/2022-:** Se presenta mediante apoderados.

En primer lugar, plantea excepción de incompetencia en razón, principalmente, a que el plan de ahorro se suscribió en la única sucursal que posee su mandate sita en la calle Lavalle N° 1101 (CABA). Plantea excepción de defecto legal en el modo de proponer la demanda, dado que presenta serios defectos formales que impiden el correcto ejercicio del



derecho de defensa de mi parte.

En subsidio, contesta la demanda y realiza una negativa general y particular de los hechos y de la prueba acompañada, admitiendo alguno de ellos y reconociendo la documental que detalla.

Da su versión de los hechos e indica que su actividad consiste, únicamente, en la comercialización de los planes de ahorro previo con fines de terminados -del rubro automotor-, como agente oficial autorizado de la marca FIAT, administrados por FCA S.A de Ahorro para fines determinados.

Sostiene que su participación se limita a la gestión comercial para la concreción de suscriptores a los planes de ahorro previo administrados por Fiat Auto SA de Ahorro para fines determinados.

En consecuencia, sostiene que no administra, ni fija las reglas ni las reglamentaciones, no impone condiciones contractuales, no fija el precio del modelo de ahorro, no fija el valor de las cuotas, no percibe las cuotas, no fabrica el bien, no adjudica, no asigna ni despacha los bienes, no define ni fija la continuidad o no, del modelo de ahorro suscripto, no dispone los requisitos y condiciones necesarias para acceder al Crédito para el retiro del bien.

Que todas las condiciones y disposiciones son potestad y resorte únicos de La Administradora FCA de Ahorro para Fines determinados, y su reglamentación aprobada y supervisada por la Inspección General de Justicia (IGJ).

Reconoce que sí está obligada a cumplir con el deber de informar de acuerdo a Ley N° 24240, y así consta fehaciente que lo ha hecho, señalando que la actora ha suscripto propuesta de suscripción al plan, los anexos 1 y 2.

Agrega que es cierto que el actor suscribió con fecha 22/03/2021, en la sucursal de mi representado, en la Ciudad de Buenos Aires, un Plan de



ahorro previo, administrado por FCA SA de Ahorro para fines determinados, Plan de 84 CUOTAS por un modelo FIAT STRADA, suscribiendo la solicitud de adhesión NRO. 0002-00 011945 (Grupo 15635 Orden 1).

Que la Sra. Valeria Martinez, nunca fue empleada, pero Sol Vallebona, Hernán Ovejero y Betina Giménez fueron sus dependientes.

Reconoce que la actora abonó la primera cuota y el derecho de suscripción, y que además abonó 6 cuotas del plan de ahorro. Además, afirma que la actora licito en tres oportunidades, y luego salió adjudicada por sorteo, pero no presentó los requisitos para la entrega de la unidad y luego de ello no abonó más las cuotas.

Alega la teoría de los actos propios y sostiene que la actora suscribió un plan de ahorro GO 15635/1 pago 6 cuotas y dejó de pagar unilateral y voluntariamente por lo que el plan quedó rescindido por falta de pago, siendo este un “acto propio” del actor ninguna responsabilidad le cabe al demandado.

Solicita la citación como tercero de FCA S.A. de ahorro para fines determinados, esta última fue la empresa con la cual contrato el actor.

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

**3) Contestación de demanda de FCA S.A. de Ahorro para Fines Determinados (FCA S.A) -02/02/2023-:** Se presenta mediante letradas apoderadas a contestar la demanda en su contra.

Realizan las negativas generales y particulares de los hechos y de la documentación acompañada por la parte actora.

Da su versión de los hechos e indica que el 23.3.2021 la parte actora suscribió la solicitud de adhesión identificada bajo el N° 2953251, que se encuentra aprobada y regulada por la Inspección General de Justicia. Dicha contratación fue gestionada a través del concesionario Auto Zero S.A.

Que la unidad objeto del ahorro previo es una N Strada Endurance CD 1.4 8V, y el grupo de ahorristas que integra la parte actora se encuentra en un estado de avance de 22 cuotas. La parte actora abonó 20 cuotas en término, 1 cuota fuera de término y restan 62 cuotas por devengarse.

Afirma que el plan de la actora se encuentra activo -al momento de contestar la demanda- y que el plan adjudicó por sorteo en dos oportunidades, en Marzo y Julio de 2022, y ambas adjudicaciones fueron dadas de baja por falta de cumplimiento con los requisitos por parte de la actora.

Que en relación a la primera adjudicación, identificada bajo el lote N° 202202, la parte actora ingresó el pedido de unidad, el cual fue suspendido por falta de cumplimiento de los requisitos. Luego ante la falta de cumplimiento, el 24/05/2022 se produjo la baja de la adjudicación.

Posteriormente, en Julio de 2022, el plan de la actora resultó nuevamente adjudicado, pero el proceso se dio de baja el 26/08/2022, en tanto la actora no ingresó el pedido de unidad.

Argumentan que la parte actora se encontraba en pleno conocimiento acerca del contrato suscripto, y que se encontraba debidamente informada de las condiciones de suscripción al contrato de ahorro previo.

Que consintió la suscripción del contrato mediante el pago de las cuotas correspondientes al mismo, lo que torna aplicable la doctrina de los actos propios.

Rechaza el incumplimiento de las obligaciones contractuales que imputa la actora y afirma que la entrega de la unidad no pudo realizarse porque fue ella quien omitió cumplir con los requisitos siguientes a la adjudicación, como presentación de una carpeta de crédito pendiente, falta de pago derecho de adjudicación, falta pago de integración mínima

Que la actora adjudicó nuevamente, pero omitió ingresar el pedido de unidad, por lo que también dado de baja.

Que todos los requisitos se encuentran en la solicitud de adhesión, que refiere a las condiciones para la entrega del bien en su artículo 7°.

Indica que los beneficios, promesas y reconocimiento de supuestos pagos realizados con anterioridad son disposiciones propias de la concesionaria, puesto que ello no es lo estipulado en el contrato suscripto con esta sociedad y las concesionarias actúan por cuenta y orden propia, y que la relación de esta parte con los concesionarios es que éstos últimos actúan en nombre y por cuenta propia frente a terceros (Art. 1502 CCyC).

Reconoce que la parte actora registra abonada, únicamente, 21 cuotas del plan, pero rechaza la obligación de restitución de \$31.000, en tanto nunca percibió dicha suma de dinero.

Rechaza que haya existido algún tipo de incumplimiento o infracción al deber de trato digno, de suministrar información.

Por último, argumenta que no se encuentra acreditada la calidad de consumidora invocada por la parte actora, en tanto el vehículo que buscaba adquirir sería utilizada para una actividad comercial, y no como destinatario final.

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

**4) Trámite posterior:** En fecha [08/03/2023](#), la parte actora desiste de la demanda interpuesta contra ACT 479 S.R.L.

En fecha [23/03/2023](#) se rechazaron las excepciones opuestas.

**5) Apertura y clausura del periodo probatorio:** En fecha [09/08/2023](#) se celebra audiencia preliminar y se ordena la apertura de la causa a prueba, etapa clausurada el [23/05/2025](#). Sólo alegó la actora -[12/05/2025](#)-.

El [16/09/2025](#) dictamina el Ministerio Público Fiscal y el [04/11/2025](#) pasan las actuaciones a dictar sentencia, providencia que se encuentra firme y consentida.

### **III.- Fundamentos de hecho y de derecho:**

**1) Normativa aplicable:** En base a 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.

Si bien la demandada FCA S.A se opuso a la aplicación de régimen consumeril con fundamento en que el vehículo contratado sería utilizado para su actividad profesional y no como destinatario final, no produjo que acredite tal extremo.

En el caso en concreto, de la copia del anexo 4 de la suscripción al plan de ahorro, surge su declaración jurada respecto a que el automóvil sería un "bien de uso" y no de cambio.

Por otro lado, como dije la demandada debía demostrar que el vehículo objeto de la contratación celebrada por la Sra. Sánchez era un bien de cambio o que era afectado por el actor a una cadena de comercialización o producción, y no lo hace hecho.

Por ello, entiendo que entre las partes existía una relación de consumo, que habilita la aplicación de las normas consumeriles.

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 y las resoluciones de la Inspección General de Justicia sobre los sistemas de capitalización y ahorro para fines determinados (arts. 7°, 985°, y ss., 1092°, 1093°, 1094°, 1095°, 1096° y ss., 1117°, 1118°, 1119°, 1122° ss. y cctes, Resolución 08/2015 IGJ).

**2) La cuestión a decidir:** De la reseña efectuada surge que no se encuentra discutida la contratación por parte de la Sra. Sánchez del un plan de ahorro para la adquisición de un automóvil (Fiat Strada Endurance CD 1.4 8V), mediante solicitud de adhesión N° 295325, identificada bajo el grupo 15635 y orden 1.

La actora reclama el cumplimiento del contrato suscripto entre las partes, con entrega del vehículo objeto del mismo y la reparación de los daños y perjuicios.

Las demandadas afirman que el incumplimiento contractual ha sido de la actora, en tanto fue quien omitió cumplir con los requisitos para la adjudicación (Carpeta de crédito pendiente; Falta de pago derecho de adjudicación; Falta pago de integración mínima).

Entonces la cuestión a resolver versa en determinar si en el caso ha mediado incumplimiento por parte de la actora, si las demandadas han infringido el deber de información y trato digno hacia la actora, y en caso afirmativo, si resultan responsables de los daños y perjuicios reclamados en la demanda.

**3) Análisis del caso. Los hechos y las pruebas:** 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. 145/2019, “COLIÑIR”).

En el proceso se produjo la siguiente prueba:

- **Documental:** Incorporada al proceso.

- **Documental en poder de las demandadas:** Fueron intimadas (09/08/2023).

- **Informativa:** - Defensa del Consumidor (28/08/2023), Banco Santander (31/08/2023 y 21/05/2024), Ente Nacional de Comunicaciones - ENACOM- (01/09/2023), Correo Oficial de la República Argentina (08/09/2023), TELECOM (14/11/2023), Telefónica Móviles Argentina S.A. (31/10/2023) y AMX Argentina S.A. (27/11/2023), Defensa del Consumidor (21/02/2025), FCA Argentina S.A. (16/04/2025).

- **Instrumental:** Se ha incorporado al proceso “HERNANDEZ MARINI JOSE LUIS C/ FIAT AUTO S.A Y OTRA S/ SUMARISIMO” (N° B-2RO-40-C1-13).

- **Pericia contable:** En fecha 12/02/2025 se acompaña pericial contable, realizada en extraña jurisdicción.

- **Pericia informática:** Agregada en fecha 23/08/2024. La actora solicita su ampliación en fecha 02/09/2024, evacuada el día 23/09/2024.

- **Pericial caligráfica:** Presentada en fecha 28/02/2024. El día 04/03/2024 la parte actora solicita la presentación de documentación original en formato físico.

- **Testimonial:** se han recepcionado las declaraciones de Perla Alvarez, Nadine Niun y Karina Andrea Sánchez (13/11/2023).

**4) Relación de consumo. Contrato de ahorro previo-conexidad contractual:** La actora dirige su pretensión contra la administradora de

planes de ahorro para fines determinados y la concesionaria de venta de automóviles. Es claro que entre las partes hay una conexidad contractual (STJRN1, Se. 44 - 28/06/2021, “BLANES PEREYRA”).

Ante el contrato que han celebrado las partes, no hay dudas que nos encontramos frente a una relación de consumo, en tanto que el contrato se celebró para la adquisición final de un bien en beneficio propio, a través de una red de comercialización (Arts. 42 de la CN, Arts. 1092° a 1122° del CCyC, arts. 1° a 3° de la LDC) mediante la modalidad de un ahorro previo suscripto por adhesión.

A su vez, las normas que regulan la actividad de los sistemas de capitalización y ahorro para fines determinados, como la Resolución General 08/2015 de la Inspección General de Justicia, reconocen expresamente la existencia de una relación de consumo en este tipo de relaciones contractuales.

Los contratos conexos o negocios coligados, dan cuenta de una concurrencia de varios contratos, cada uno con su propia tipicidad, unidos por una operación económica más amplia.

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).

La concesionaria es la cara visible de la conexidad contractual antes referida, ante quien contrata el consumidor, depositando su confianza ante la percepción que le proporciona la idea de contratar con una concesionaria



oficial de cierta marca, cuando ésta es quien emite las ofertas de bienes y las negocia.

Por ello, la concesionaria actúa como intermediaria en estos sistemas destinados a la colocación de planes de ahorro y a la entrega de los rodados por cuenta de la sociedad.

Respecto a las tareas que despliegan las concesionarias en esta dinámica, suele destacarse la oferta y/o publicidad comercial, la entrega del bien en el caso de que la administradora así lo decida.

En definitiva "es el agente colocador o productor de sistemas de venta mediante los planes de ahorro previo, siendo agentes de comercio mandatarios de las empresas administradoras con facultad de contratar en su representación, asumiendo de una manera estable el encargo de promover ventas, generalmente en una zona predeterminada, percibiendo una compensación proporcional a la importancia de los negocios concluidos con su intervención" (GONZALEZ VILA, Diego "La tutela del Consumidor en los planes de Ahorro Automotor", pág. 158, ASC Editorial Jurídica).

En tanto el contrato en cuestión entre las partes es un plan de ahorro para fines determinados con el objeto de adquirir un vehículo automotor, tengo presente que éste se trata de un contrato de adhesión.

Como consecuencia de ello, la actora en su carácter de consumidora, será objeto de protección reforzada, por su condición de debilidad dentro de las relaciones de consumo y el aumento de vulnerabilidad cuando son parte de contratos de adhesión o con cláusulas predispuestas que no pueden ser discutidas libremente.

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

De la prueba producida se encuentra acreditado que la actora contrató por medio de una solicitud de plan de ahorro N° 2953251.

También, de la solicitud de suscripción por Auto Zero S.A -Anexo 2-, surge: *“una vez pagada la cuota N° 4 del presente contrato de plan de ahorro (lectura administrativa en cuota 5) y habiendo abonado en término las precedentes cuotas, tengo la opción de que sea otorgada a mi expresa solicitud una adjudicación administrativo en el próximo acto de sorteo/licitación, aceptado par esto tomar un crédito a tasa fija y en pesos de Fiat Crédito, en sesenta (60) cuotas consecutivas, financiándome como máximo hasta el 70% del valor del móvil de la unidad suscripta, debiendo para esto, obviamente, integrar el 30% como mínimo y cumplimentar previamente los requisitos crediticios que me solicitaren, de conformidad de la administradora FIAT PLAN y/o FIAT CRÉDITO. Que para hacer uso de esta ventaja comercial de solicitar la adjudicación administrativa en cuota 4 deberé haber adherido al débito automático y abonar la suma de pesos equivalente al valor de dos y media cuotas llenas actualizadas del plan(...)”*.

Afirmó la actora que cuando se comunicó con los dependientes de la concesionaria Auto Zero S.A, le aseguraron que la venta del automóvil se haría conforme lo publicitado en el plan nacional aludido por la actora, "con cuotas fijas luego de la entrega y entrega pactada en cuota 4".

Sin embargo, FCA S.A. desconoce las promesas que habría hecho la concesionaria y sostiene que no la obligan. Reconoce la suscripción de *"solicitud de adhesión N° 2953251, identificada bajo el grupo 15635 y orden 1"*, y afirma que fue la actora quien no cumplió los requisitos para la adjudicación y entrega del vehículo.

Lo comprometido conforme la solicitud de suscripción se encuentra además corroborado con las constancias de comunicaciones por mensajería instantánea (WhatsApp). El perito informático cotejo los archivos y

conversaciones y concluyó: “los archivos en formato PDF y JPG están relacionados a las documentales acompañadas en el inicio de la demanda, cotejada la información y análisis de texto plano exportado se verifica su autenticidad de los intercambios de los datos e información”. También que el sitio web <https://plannacional.autos/plan-fiat/>, es auténtico.

La pericia no ha sido impugnada, por lo que corresponde otorgarle valor probatorio en los términos del art. 424 CPCyC.

La primera conclusión que puede extraerse es que las demandadas realizaron distintas ofertas de venta del automóvil, tomando como base la misma causa fuente -la suscripción de plan de ahorro N° 2953251.

Además, ambas forman parte del mismo negocio contractual, unidos por una conexidad y pluralidad de contrataciones. Como me he referido previamente, la concesionaria actúa de manera conjunta con la administradora de los planes de ahorro, como intermediaria, encargándose principalmente de la oferta y publicidad comercial, siendo en definitiva mandatarios de las empresas administradoras con facultad de contratar en su representación.

No caben dudas que entre las demandadas medio una red de vínculos conexos, pues intervinieron diversas empresas organizadas a través de una red o sistema contractual, siendo ellos contratos autónomos vinculados entre sí por una finalidad económica común, a partir de la cual todas ellas obtienen un lucro, por lo que deben ser interpretados los unos con los otros (cf. art. 1073 y 1074 y ss. del CCyC).

En consecuencia, FCA S.A. no puede desligarse de responsabilidad, cuando surge evidente que ambas actúan de forma conjunta por medio de un mismo negocio jurídico conexo.

Muestra evidente de ello está en la documental aportada por la concesionaria, que presenta el logo oficial de la automotriz FIAT, y hace referencia a la solicitud de suscripción N° 2953251. Lo que coincide con la documental aportada por

FCA ARGENTINA S.A (16/04/2025).

En el caso se ha realizado una oferta de venta de un automóvil que no fue cumplida por las demandadas.

La LDC en su art. 7° es claro al decir *"la oferta dirigida a consumidores potenciales indeterminados, obliga a quien la emite durante el tiempo en que se realice, debiendo contener la fecha precisa de comienzo y de finalización, así como también sus modalidades, condiciones o limitaciones.(...) La no efectivización de la oferta será considerada negativa o restricción injustificada de venta, pasible de las sanciones previstas en el artículo 47 de esta ley."*

En su art. 8 establece que *"Las precisiones formuladas en la publicidad o en anuncios, prospectos, circulares u otros medios de difusión se tienen por incluidas en el contrato con el consumidor y obligan al oferente"*.

El art. 10 bi. indica que *"el incumplimiento de la oferta o del contrato por el proveedor, salvo caso fortuito o fuerza mayor, faculta al consumidor, a su libre elección a: a) Exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible; b) Aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente; c) Rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, sin perjuicio de los efectos producidos, considerando la integridad del contrato. Todo ello sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan"*.

En el derecho del consumo la oferta asume características completamente distintas a las generales, del CCyC, y se ha dicho que la oferta en el derecho del consumo *"es obligatoria para quien la formula. Empero la cuestión de la obligatoriedad merece unas breves reflexiones. En el derecho del consumidor la oferta es mucha más que una declaración de voluntad dirigida a una o varias personas. La oferta de bienes y servicios está vinculada ala buena fe del oferente y al cumplimiento de*

*expectativas de los usuarios y consumidores. La doctrina nacional más moderna se refiere a este fenómeno como una dialéctica entre las apariencias que ofrecen los proveedores y la confianza que prestan los consumidores.(...) Entonces, la obligatoriedad se fundamente más allá de la palabra empeñada en un contrato, en la apariencia de seguridad y calidad generada por el proveedor y en la confianza depositada por los clientes” (Shina, Fernando E.; Ley de Defensa del Consumidor Comentada; 2da. Ed., Buenos Aires, Hammurabi, 2024; p. 240).*

En la pericia contable en extraña jurisdicción, el contador dijo: *"De la compulsa de los registros puestos a disposición por FCA de Ahorro para Fines Determinados, se verificó qué: 1) De acuerdo al registro denominado “Vector de Pagos”, se observa que la actora abonó una cantidad de 31 (treinta y una) cuotas consecutivas, más una cuota adicional (la N°33) dejando la N°32 (treinta y dos) impaga. Fuera de término sólo abonó la cuota N°7 del plan; 2) No se verificaron licitaciones de acuerdo al registro de Adjudicación de Contratos. 3) De acuerdo al registro de contratos adjudicados puesto a disposición se observa que, Sánchez, Aixa Daihana tuvo una adjudicación por sorteo el día 11/07/2022, respecto del grupo H N°15635 orden N°1".*

Por otro lado, si bien el perito menciona que no han existido licitaciones por parte de la actora, ello no coincide con la declaración de las testigas quienes afirmaron que la Sra. Sánchez cumplía con las cuotas, y que incluso licitaba para que puedan adjudicársele el automóvil objeto del plan de ahorro ([13/11/2023](#)).

En una primera oportunidad, el perito precisó: *"...De acuerdo al registro de contratos adjudicados puesto a disposición se observa que, Sánchez, Aixa Daihana tuvo una adjudicación por sorteo el día 11/07/2022, respecto del grupo H N°15635 orden N°1. Sólo se verifica la fecha mencionada, es decir, en una oportunidad. No existen registradas causales escritas en las cuales se mencione que la adjudicación fue dada de baja".*

Al responder las explicaciones, el perito contador agregó: *"se verifica qué, Sánchez, Aixa Daihana tuvo una adjudicación por sorteo el día 08/03/2022, respecto del grupo H N°15635 orden N°1, y también el día 11/07/2022 también por la metodología del Sorteo. Los motivos o causales de baja no han sido omitidos, sino que la registración contable no recepta dichas causales, por lo cual no es factible contestar*

*el motivo".*

También: *"Según inventario del Balance al 31/12/2023 el grupo 15635-001 figura como activo con un saldo de adherentes no adjudicados y un saldo de adherentes adjudicados sin unidad".*

En el anexo acompañado por el Cr. consta un detalle de pagos realizados por la Sra. Sánchez a la administradora. Allí se consigna como *inactiva* y sobre el punto el perito preciso que el *18-12-2024, he recibido una documentación vía correo electrónico, que acusa ser el detalle de comprobantes abonados por la actora, el cuál acompaño y remito, como una fiel transcripción de lo que FCA de Ahorro para fines Determinados informa haber percibido por parte de la actora.*

Los importes consignados en el las últimas dos páginas contiene un listado de cuotas abonadas desde 10/05/2021 (16.044) al 01/03/2024 (\$292.945,03). Los importes que van desde 10/05/2021 al 10/08/2023 coinciden con lo informado por el Banco Santander en relación a los débitos automáticos en la cuenta de la actora y en las observaciones se consigna "Fiat Plan".

De la LDC surge no solo el principio de la interpretación más favorable al consumidor (art. 3º) y la carga probatoria dinámica (art. 53º).

En materia consumeril, la regla es que los proveedores deben 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.

En ese marco, el incumplimiento de dicha carga procesal es la configuración de una presunción agravada, ya que es el proveedor quien se encuentra en mejor posición que el consumidor para aportar una evidencia que acredite un hecho determinado, y además es quien ocupa la posición de mayor poder dentro de una relación asimétrica entre proveedor y consumidor.

Las demandadas se han negado a aportar la documentación requerida en audiencia preliminar y tampoco han remitido la documental necesaria para que el perito contador pueda realizar su informe. Allí lo precisó el perito al contestar las explicaciones: *"Se pone de manifiesto que desde el día 16/12/2023 he tenido más de 20 intercambios con FCA de Ahorro SA, a través de su estudio jurídico, intentando propiciar que aporten documentación y registración idónea".*

Por ello, tal negativa implica una presunción en contra de ellas (art. 359 del CPCC).

Asimismo, por los hechos acreditados con la prueba reseñada y las presunciones judiciales a las que me he referido, surge que la actora abonó la cuota N° 4, y de allí en adelante, todo lo cual la habilitaba para la "*adjudicación asegurada*", conforme anexo 2 de la suscripción de plan de ahorro ofertada.

Por otro lado, tampoco la administradora efectuó intimación alguna a la actora, como refiere el art. 7° del contrato de plan de ahorro y tampoco se le brindó información.

Las demandadas pretenden desligarse de responsabilidad, argumentando que no pudo adjudicársele el automóvil en razón de los incumplimientos de la parte actora, y sin embargo ello no ha sido acreditado: no se acreditó la falta de pago de aquellas cuotas que habilitan la adjudicación asegurada, tampoco la aceptación o rechazo de la carpeta de crédito, conforme la cláusula contractual en la que la misma se ampara.

Volvamos a la finalidad de la LDC en relación al deber de información: que los consumidores puedan conocer en forma clara e indubitable las obligaciones a las que se someten y que debe brindarse en todas las etapas del contrato, lo que no ha acontecido en este caso.

Respecto la información que corresponde poner a disposición de la consumidora, la misma debe tener aptitud para colocarla en una situación de total discernimiento, intención y voluntad en la contratación, lo que debe darse en la etapa previa, ya que es parte del deber de buena fe que todo proveedor de un servicio o producto debe tener para con el consumidor que se ha interesado en adquirir su producto/servicio, muy probablemente posado en la confianza que el posicionamiento en el mercado éste ostenta.

Dicho deber de información también debe cumplirse acabadamente durante y después de celebrado el mismo.

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.

Por todo lo dicho, en el caso ha existido una falta concreta al deber de información y al trato digno que la Sra. Aixa Sánchez merecía como consumidora: las demandadas han incumplido con la oferta publicitada en su oportunidad, y al momento que la consumidora cumplió con los requisitos para la adjudicación del vehículo, negaron la posibilidad de hacerlo, sin brindar una explicación concreta y clara de ello.

En conclusión, de la valoración integral de la prueba y en base al principio de la sana crítica, considero que las demandadas, vinculadas por contratos conexos, incumplieron con los deberes a su cargo, por lo que en función de la responsabilidad objetiva y solidaria que emerge del art. 40 de la LDC, corresponde condenarlas a responder por los daños y perjuicios, sin perjuicio de lo que puedan acordar las demandadas y de las eventuales acciones de repetición que puedan entablarse (Art. 42 CN, 4,5,8, 10 bis 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) Cumplimiento del contrato:** Pretende la actora el cumplimiento del contrato y la entrega del vehículo adquirido conforme el contrato.

Las demandadas cuestionaron en forma genérica el rubro al afirmar que el incumplimiento fue de la actora, lo que motivó la baja el plan.

Surge de la prueba analizada y del reconocimiento de FCA S.A. que la actora resultó adjudicada por sorteo (Marzo y Julio 2022) aunque luego fue dada de baja como tal, en razón de que no habría cumplido los restantes requisitos que figuraban en el contrato,

La primera adjudicación fue suspendida, por falta de cumplimiento de los requisitos, y luego dada de baja, el día 24/05/2022.

Posteriormente, en Julio del 2022, el plan de la actora resultó nuevamente adjudicado, pero el proceso se dió de baja el 26/08/2022, en tanto la actora no ingresó el pedido de unidad.

De la pericial contable en extraña jurisdicción, de las testimoniales y de lo corroborado por el perito informático se tiene por acreditado: a) el contrato suscripto por la actora se trataba de un plan de ahorro que ofertaba la entrega a la cuarta cuota, siendo ello determinante en la contratación para la Sra. Sanchez; b) que ello fue cumplido; c) que en marzo y julio 2022 fue adjudicada por sorteo; d) que al 01/03/2024 se continuaron debitando cuotas por el plan contratado; e) los incumplimientos al momento de resultar adjudicada no fueron probados por las demandadas, por el contrario fueron ellas quienes no brindaron información alguna a la consumidora, parte débil en la contratación; f) que luego de las negativas injustificadas por parte de las demandadas, debió transitar un derrotero extrajudicial y judicial, caracterizado por la deficiente información inicial (se magnificaba la entrega rápida del rodado y se ocultaban las condiciones generales).

Como analice al abordar la responsabilidad solidaria de la concesionaria y la administradora del plan de ahorros, de la prueba surge que la actora fue adjudicataria en el grupo del plan de ahorro, pero no pudo finalizar la adquisición y entrega en razón de los incumplimientos de las demandadas, relacionados con el deber de información y trato digno.

Por ello, en base al art. 10 bis de la LDC, corresponde hacer lugar al rubro y condenar a las demandadas a hacer efectiva la entrega a la parte actora de un vehículo de iguales características que el del plan de ahorro N° 2953251 (Fiat N Strada Endurance CD 1.4 8V) o el rodado o modelo que lo reemplace-, en el término de VEINTE DÍAS, bajo apercibimiento de aplicar sanciones conminatorias, en caso de incumplimiento una vez que quede firme la presente sentencia. (art.10 bis, 40 de la Ley 24.240).

**6.2) Daño Material:** Reclama la devolución de la suma de \$31.000 con más intereses.

Las demandadas impugnaron el rubro, en razón que dicha suma de dinero no fue percibido por ellas.

Si bien surge de la documental aportada por la actora que los \$31.000 fueron abonadas en fecha 23/02/2021 a ACT 479 SRL, en el proceso se desistió la demanda en su contra.

Es decir, no se ha probado que esas sumas de dinero hayan sido

percibidas por AutoZero S.A. y FCA S.A. de Ahorro para Fines Determinados.

En consecuencia, corresponde rechazar el rubro (art. 1737, 1726 y 1716 CCyC).

**6.3) Privación de uso:** Reclama por tal concepto \$260.000.-Sostiene que la indisponibilidad de uso del vehículo fue provocado por las demandadas, ante el incumplimiento en la entrega y concreción automotor del plan contratado, situación por la que tuvo que vender su vehículo particular.

Las demandadas impugnan el rubro, en tanto la venta de su vehículo fue un acto voluntario de ella.

La Sra. Perla Alvarez dijo: *"Como supuestamente le iban a adjudicar el vehículo en la cuota prometida, necesitaba el dinero de la venta del Chery y lo vende (era invierno, así que debe haber sido a mediados del 21). Ella decía, bueno, si me quedo unos meses sin el vehículo, capaz entre que viajo, que me asignan el vehículo y demás, voy a estar uno o dos meses. Como era temporada baja, se arriesga a vender su auto y quedarse sin movilidad con la promesa de que le entregaran el vehículo enseguida, porque en temporada baja ella no visitaba tantas chacras; si bien comenzaban otro tipo de tareas, no tenía que ir todos los días. El vehículo lo vendió para poder abonar la adjudicación, porque tenía que pagar por la licitación (no recuerdo si era un poco menos del 30% porque yo generalmente le decía que los planes siempre eran un 70/30), y a ella le habían hecho una promesa de una entrega al momento de la adjudicación un poco inferior, no sé el porcentaje; pero me acuerdo que me dijo que era menos y con la venta del Chery llegaba. Se deshizo de su vehículo justamente para poder hacer la entrega y que le dieran el vehículo nuevo".*

La testiga Sánchez afirmó: *"Cuando comienza con esto, tenía un auto chiquito, que después terminó vendiendo, como a mitad de año, más o menos. Lo vendió por esto mismo y después en definitiva se quedó sin nada".* Señalo que la actora es ingeniera agrónoma, el autito que tenía era chiquito, no le servía mucho, por eso estaba re feliz porque se iba a comprar una camioneta.

Ello coincide también con la declaración de la Sra. Nadine Nuin, quien agregó que a todos los inconvenientes en el trabajo se sumó que vendió el auto anterior, entonces estuvo un periodo de tiempo sin medio de transporte; y ya no pudo realizar su trabajo.

La mera privación de un automotor ocasiona un daño representado por su indisponibilidad ya que el mismo, por su naturaleza, está destinado a ser utilizado para satisfacer finalidades que pueden ir del simple disfrute a uno laboral, sin que sea necesario prueba específica respecto del mismo tal como lo expresó la CJSN (fallos 323:4065, entre otros).

Se ha acreditado en el proceso que la actora vendió su auto y que estuvo mucho tiempo sin movilidad. Que utilizaba su rodado para sus tareas laborales.

De ello puede concluirse que se encuentra configurado el daño reclamado, encontrándose limitada a lo solicitado -en virtud del principio de congruencia-, por lo que considero razonable admitir la suma de **\$260.000.-** con sus respectivos intereses, que deberán calcularse desde Julio 2021 (fecha en la que se debito la 4ta. cuota con entrega pactada conforme lo ofertado) 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 extrapatrimonial:** Reclama la suma de \$3.000.000 en razón de la angustia que le ha generado la conducta de las co-demandadas, por la falta de trato digno y la información falaz.

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" (STJ- Se. 45/21 Daga).

Por ello, acreditada la falta de cumplimiento adecuado del deber de información y

de trato digno de una consumidora hipervulnerable, todo ello por configurar una derivación del incumplimiento contractual, he de concluir que el daño moral se ha configurado.

Surge claro que en el caso la actora depositó su confianza en la concesionaria y administradora del plan de ahorro, en razón que como garante de ellas se encontraba una empresa automotriz de renombre como FIAT.

Además, las testigas han sido elocuentes en los padecimientos que experimentó la Sra. Sánchez, los esfuerzos económicos que debió hacer para pagar las cuotas del plan de ahorro, la angustia que le generaba el no poder adquirir el automóvil, y particularmente el hecho de no comprender el porqué no podía.

La Sra. Nadine Nuin del estado anímico en Aixa dijo que era una situación desesperante, porque de todo lo que se iba a dar empezó una cadena donde nada pasaba, y a la vez la incertidumbre porque nadie resolvía ni la atendía, entonces era angustiante la situación, y porque además era el medio que ella necesitaba para trabajar. Sumado a que tenía que seguir ajustándose porque no quería perder la plata que había entregado, y a la vez quería tener también la camioneta.

Ha presenciado cuando la actora se ha largado llorar, le ha mandado mensajes diciéndole que necesitaba contarle lo que estaba pasando y no sabía qué hacer.

Dijo que el auto le servía para ciudad pero empezó a hacer mucho trabajo en las chacras, donde no podía meterse con el auto porque se le quedaba y no podía ir a trabajar.

En relación a su estado anímico, estaba pasando por un periodo de estrés, y esto se volvió un tema recurrente, que lógicamente la agobiaba mucho, la tenía preocupada. Muchas veces se juntaban y hablaban del tema, de si había novedades, la actora necesitaba alguien a quién contárselo (le decía que no la atendían, que no sabía qué hacer para modificar la situación), porque no veía salida.

Aseveró que Aixa es trabajadora normal, vive sola, tiene los gastos estructurados y que cuando se planteó acceder al plan, hizo una estructura de presupuestos, considerando dejar de destinar dinero a ciertas actividades o cosas, para poder pagar las cuotas.

Perla Alvarez dijo que Aixa necesitaba el auto para trabajar. Cuenta que la angustia que pasó por lo que le han hecho no tiene nombre, realmente el perjuicio de, no solamente perder trabajo, porque al ser profesional independiente si uno no trabaja, no factura; y la plata no le sobra, es muy joven y recién está empezando su carrera.

Entonces estábamos todo el tiempo conteniéndola, por la angustia que le generó esto.

Respecto al estado anímico describió que se cierra mucho al tratar el tema, pero había bronca, impotencia, y tristeza, porque ella actuó de buena fe; y también un factor de vergüenza porque cuando a uno lo estafan de esa manera, siente como que cometió un error, entonces ella prefería no hablar; pero realmente se sentía muy mal al respecto. Dijo: "Traté de contenerla, explicarle que si la estafaron no era la responsable. Pero es muy difícil, sobre todo cuando a uno no le sobra y cuando está comprometido tanto, más allá de la proyección laboral que ella podía llegar a tener con la unidad, porque le abría un campo laboral nuevo; sino además la ilusión de tener un vehículo a estrenar. Tenía muchos proyectos respecto de ese vehículo y quedaron todos truncos; y los compromisos que ella había proyectado para la siguiente temporada se cayeron todos. El perjuicio fue muy grande".

Se le pregunta si el cambio anímico y de actitud (de cerrarse) lo tuvo también con el resto de su entorno, amistades y familia. Respondiendo que sí, que les dejó de hablar a todas las amigas, y cree que incluso a Mónica, que es la mamá, trataba de no demostrarle nada; porque Mónica se tomó un vuelo y casi les rompe el concesionario. Entonces para proteger también al entorno entró en un ostracismo al respecto.

La Sra. Sánchez Anímicamente estaba muy entusiasmada y feliz, y después estaba bastante "bajón", porque había momentos (no sabe específicamente qué tiempo, qué fecha), pero era como que "sí, ahora sí, tía, vas a ver, tía", y después otra vez estaba desanimada, desilusionada, triste, o en algún momento otra vez, "no, vas a ver que ahora sí, tía", pero no me contaba muy específicamente, pero la veía bastante bajón, triste, desilusionada.

Es decir, la conducta poco clara de las demandadas y el incumplimiento del deber de información es lo que genera el trato digno en contra de la actora, y por lo tanto la causa de los padecimientos emocionales que experimentó la actora.

Al momento de 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.

Para cuantificar este rubro tendré en cuenta las particularidades del caso, que al interponer la demanda solicitó una suma \$3.000.000 al inicio de la demanda (26/08/2022), el carácter de consumidora de la actora, 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.

Así, se tomarán como parámetro para cuantificar el rubro extrapatrimonial los siguientes precedentes:

- RO-00837-C-2022 - [SALAZAR GOMEZ NORMA IRENE C/ IRUÑA S A Y VOLKSWAGEN S A DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS S/ SUMARISIMO - DAÑOS Y PERJUICIOS](#), fije en agosto de 2025 la suma de \$2.500.000.-

- RO-10186-C-0000 - [ESCUDERO JORGE ENRIQUE C/ VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS S/ SUMARISIMO](#), reconocí en diciembre 2025, \$2.500.000, teniendo en cuenta lo peticionado al iniciarse la demanda. Aclaro que dicha sentencia se encuentra apelada.

- "GUTIERREZ NESTOR SAMUEL C/ PLAN ROMBO S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS S/ SUMARISIMO", RO-18948-C-0000, la Cámara local fijo como daño moral la suma de \$1.300.000.- al 26/06/2024.

- "RUCCI CECILY NINEL C/ IRUÑA S.A. Y VOLKSWAGEN ARGENTINA S.A. S/ ORDINARIO - DAÑOS Y PERJUICIOS" ( RO-00240-C-2022)", en julio 2024 reconocí la suma de \$1.500.000.- confirmada por la Cámara local.

Teniendo en cuenta el tiempo transcurrido desde el inicio de demanda 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 Julio 2021 (fecha en la que se debito la 4ta. cuota con entrega pactada conforme lo ofertado) 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.

**6.4) Daño Punitivo:** Solicita por el rubro la suma de \$10.000.000, o lo que en más o menos surja de la prueba.

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 accesorio, 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" (Se. 9 - 04/03/2021) se caracterizó a la sanción punitiva como carácter excepcional, reservada para casos de gravedad.

Luego, en “CAMPOS FACUNDO (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" (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” (Se. 44 - 08/07/2022) y “CALBUCOY” (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 hacia el consumidor, debido a que ha actuado con indiferencia hacia los intereses ajenos, lo cual quedó plasmado en la conducta a lo largo del proceso, pues ambas negaron su responsabilidad. La administradora del plan desconoció la oferta realizada por la concesionaria oficial de Fiat y de los dependientes de aquella.

Conforme lo dicho al abordar la responsabilidad, ambas demandadas incumplieron deberes legales y contractuales, en violación los deberes de información veraz y clara, buena fe contractual, trato digno hacia la consumidora, consagrado en los arts. 42 CN, 4, 8 bis, habiéndose rescindido el plan por "supuestos incumplimientos" de la consumidora, sin informar de forma clara, concreta, y en forma previa, sobre los requisitos para acceder a lo ofertado, licitar, resulta adjudicataria y solicitar la entrega de la unidad.

Todo ello demuestra un total desprecio y desinterés respecto a los derechos de la actora, en su carácter de consumidora, y una conducta negligente en relación a la actividad que realizan como profesionales de la venta de automóviles mediante el sistema de ahorro previo.

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.

La Agencia de Recaudación Tributaria de Río Negro ([Mov. I0029](#)) informó un extenso listado de reclamos y sanciones de las demandas.

Si bien los hechos han ocurrido en el transcurso del año 2021 y, como he referido en otros precedentes, 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.

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).

No obstante ello y dejando a salvo mi opinión, el criterio que surge de la doctrina del máximo Tribunal es otro, es decir que no corresponde la aplicación retroactiva del art. 47 inc. b) de la Ley de Defensa del Consumidor, a partir del texto dado a dicha norma por el art. 119 de la Ley N° 27.701, por cuanto dicha reforma legislativa no se encontraba vigente al momento de la interposición de la demanda y, consecuentemente, al tiempo de ocurrencia de los hechos que dan motivo al daño punitivo (STJRN1, Se. 4 - 12/02/2025, "MAJNACH")

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).

Conforme lo expuesto, ponderando el carácter sancionatorio y disuasorio y las pautas dadas por el STJ en las causas citadas, corresponde hacer lugar a la multa civil, en el marco del art. 52 bis de la LDC, determinando el daño punitivo en el máximo de la escala, la suma de **\$5.000.000**.

Dado el carácter constitutivo de este rubro, los intereses deberán liquidarse, para el caso de falta de cumplimiento en término de esta sentencia, una vez que la presente se encuentre firme y según las tasas fijadas por el STJ (STJRN1, Se. 17 - 04/05/2020, "GUIRETTI"; STJRN3, Se. 104 - 24/06/2024, "MACHIN").

**6.5) Penalidad contractual:** En su demanda, la actora solicita se haga efectiva la penalidad del Art. 7 última parte, respecto de la demora de entrega del vehículo.

La cláusula establece "La demora injustificada de la Administradora en entregar el bien tipo adjudicado dentro del plazo establecido, facultará al adjudicatario a reclamar como penalidad un importe equivalente a los intereses calculados a la tasa activa del Banco de la Nación Argentina para operaciones comerciales más un 20% de la misma, sobre el valor del bien tipo, desde el vencimiento del plazo contractual y hasta la efectiva entrega del mismo".

Lo establecido en el contrato resulta ser una típica cláusula penal (Art. 790 CCyC).

Con lo cual, al caso debe seguirse lo dispuesto en el 793 CCyC: "la pena o multa impuesta en la obligación suple la indemnización de los daños cuando el deudor se constituyó en mora; y el acreedor no tiene derecho a otra indemnización, aunque pruebe que la pena no es reparación suficiente".

Se ha dicho sobre el alcance de esta norma que: "(...) la cláusula penal es una obligación subsidiaria, solo exigible en el caso de falta de cumplimiento voluntario de la obligación garantizada. Así puesto, y salvo pacto expreso en contrario, incumplida la obligación no puede reclamarse conjuntamente la pena y el cumplimiento específico de la obligación principal" (Marcelo López Mesa, Eduardo Barreira Delfino; Código Civil y Comercial de la Nación. Comentado y Anotado; 1ra. Ed., Buenos Aires, Hammurabi, 2020; p. 388).

No surgiendo de la demanda que la parte actora haya pretendido el reemplazo de la reparación de los daños y perjuicios por la cláusula penal mencionada, atento la forma de resolver -art.10 bis LDC-, corresponde rechazar lo peticionado.

**6.6) Obligaciones de hacer. Publicación de la condena:** Por razones de brevedad y economía procesal, estaré a lo resuelto por la Cámara de Apelaciones en distintos precedentes (Se. 97 - 13/05/2025, "DESPRINI"; Se. 273 - 15/12/2025, "CORNEJO"), en considera que la publicación de la condena está legislada en la LDC en el capítulo relativo al procedimiento administrativo, y no prevista para las acciones judiciales, por lo que corresponde rechazar lo peticionado.

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

A los fines de la regulación de los honorarios profesionales de todos los profesionales y auxiliares actuantes, el monto base estará constituido por capital e intereses a determinar en la etapa de ejecución, por lo que por razones de economía procesal y concentración, procederé a efectuar la regulación de los y las profesionales intervinientes regulando en porcentaje de lo que resulte del 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 N° 5069.

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

#### **IV. Resuelvo:**

1) Hacer lugar a la demanda interpuesta por **Aixa Daihana Sánchez** contra **FCA S.A. De Ahorro para Fines Determinados** y **Auto Zero S.A.**, y en consecuencia condenar solidariamente a las demandadas a abonar a la actora la suma de **\$9.260.000** en concepto de daño extrapatrimonial y sanción punitiva, con más los intereses que serán devengados conforme las pautas dadas en cada rubro, todo ello dentro del plazo de diez (10) días de notificada la presente, bajo apercibimiento de ejecución.

Asimismo, en base al art. 10 bis de la LDC, corresponde hacer lugar al rubro y condenar a las demandadas a hacer efectiva la entrega a la parte actora de un vehículo de iguales características que el del plan de ahorro N° 2953251 (Fiat N Strada Endurance CD 1.4 8V) o el rodado o modelo que lo reemplace-, en el término de VEINTE DÍAS, bajo apercibimiento de aplicar sanciones conminatorias, en caso de incumplimiento una vez que quede firme la presente sentencia. (art.10 bis, 40 de la Ley 24.240).

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

3) Regulo los honorarios profesionales de la siguiente manera:

De la **Dra. Andrea Suárez** y los **Dres. Diego Andrés Janavel Tejada** y **Dante**

**Alejandro Cauquoz**, de manera conjunta y en su doble carácter, por todas las etapas procesales, en la suma equivalente a **11%, con más el 40% del MB**.

**Al Dr. Pablo Ignacio Barón y al Dr. Eduardo José Dolan Martínez, en forma conjunta**, por su actuación como letrados de la demandada AutoZero S.A., por las etapas procesales cumplidas, en la suma equivalente al **6% del MB con más el 40% al apoderado del MB**.

Al Dr. Capponi Scharamm, por su participación en la audiencia preliminar, en la suma equivalente a 1 JUS.

A las **Dras. Lucía Fernández Urquizu y Celina B. Urquizu**, en forma conjunta, en su carácter de letradas apoderadas de la demandada FCA S.A. de ahorro para fines determinados, por las etapas procesales cumplidas, en la suma equivalente al **6% del MB con más el 40% del MB**.

En todos los casos, cúmplase con la ley N° 869.

En cuanto a los auxiliares de justicia, regulo los honorarios del perito en caligrafía **Lic. Sergio Gustavo Vera**, en la suma equivalente a **5% del MB** y al perito en informática **Lic. Aldo Fabián Capitan** en la suma equivalente a **5% del MB** (art. 1°, 2°, 3°, 6°, 18°, 19° Ley 5069). En caso que corresponda, a dicha regulación deberá deducirse las percibidas en concepto de honorarios provisorios.

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**