

Viedma, 9 de febrero de 2026.

EXPEDIENTE: CAO CHAGA, MARIA BELEN C/ FCA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS S/ SUMARÍSIMO - DAÑOS Y PERJUICIOS - EXPTE. N° VI-02844-C-2024.

ANTECEDENTES:

1.- En fecha 18/11/2024 se presenta la Sra. María Belén Cao Chaga, con patrocinio letrado y promueve demanda de daños y perjuicios contra FCA SA de Ahorro Para Fines Determinados por la suma de \$6.759.150 y/o lo que en más o en menos resulte de la prueba a producirse en autos, con más sus intereses y con expresa imposición de costas.

Explica que la relación con la demandada tiene como fundamento la naturaleza del contrato que las vincula el cual, sostiene, es de carácter consumeril por lo que peticiona que se imprima esa condición en los términos del art. 53 de la Ley de Defensa del Consumidor.

Fundamenta su petición en el incumplimiento del derecho a la información relativa a la liquidación final de un plan de ahorro automotor como así también el cobro abusivo y sin información de respaldo de recuperos por la medida cautelar en autos “Díaz, Federico Gustavo y otro s/ Amparo Colectivo” Expte. N° Q-1VI-6-C2019 (SEON) y VI-30035-C-0000 (PUMA), (Río Negro).

Refiere que en el mes de abril de 2018 suscribió un Plan de ahorro previo de FCA SA de Ahorro Para Fines Determinados, para la adquisición de un automotor Fiat Cronos Drive 1.3 GSE, plan H de 84 cuotas, solicitud de adhesión N° 2678798, Grupo N° 14243 Orden N° 45. Aclara que fue realizado a través del concesionario oficial Fiat en la ciudad de Viedma, Rot Automotores SACIF. Agrega que posteriormente cambió la gestión a "Bahía Automotores", de esta misma ciudad.

Relata que el día 22/05/2023 resolvió terminar de abonar su plan, por lo que se comunicó mediante WhatsApp a fin de solicitar la liquidación y cupón de pagos correspondiente. Indica que en esa fecha 22/05/2023, el monto para cancelar las cuotas restantes ascendía a \$1.058.360,10, no obstante no se le remitió el cupón.

Indica que volvió a comunicarse el 30/05/2023 pero que al momento de emitir el cupón de pago, dicho valor habría cambiado a \$1.067.855,95, con vencimiento en fecha 14/06/2023. Manifiesta que consultó a quien envió el cupón si podía abonarlo al día siguiente, pero este le indicó “no creo que te lo habilten para mañana, ya que se habilita 48 hs. posteriores”.

Aclara que cuando intentó abonar, el sistema habría indicado un nuevo saldo de \$1.547.180,50 y que, además del incremento del 45%, el cupón vencía antes (en fecha 12/06/2023). Sostiene que en ningún momento se le brindó una explicación clara y precisa de las razones de variación de los montos de los cupones. Argumenta que por correo electrónico no se le brindaba la información requerida e incluso se le indicó que no se podía anular el cupón (con el mayor valor) por la solicitud de cancelación.

Agrega que, tras sucesivos reclamos, finalmente se le emitió una liquidación diferente por \$1.002.921,68, únicamente por las cuotas restantes de devengar, esto es, sin el recupero por diferimientos relativos a la medida cautelar dictada en los autos "Díaz, Federico Gustavo y otro s/ Amparo Colectivo" (Expte. N° 2 Q-1VI-6-C2019, Río Negro). En esta oportunidad la leyenda del cupón era "cobranza integrada". Adiciona a esto que canceló la liquidación e inició el reclamo ante Defensa del Consumidor.

Detalla la liquidación y fundamenta su postura respecto de la liquidación relativa a la medida cautelar dictada en los autos "Díaz, Federico Gustavo y otro s/ Amparo Colectivo" (Expte. N° 2 Q-1VI-6-C2019, Río Negro), la cual se vio reflejada en las cuotas 16 a 21 de su plan.

Enumera la normativa aplicable a los diferimientos y la cláusula de "situaciones no previstas" en el contrato. Manifiesta que nunca tuvo una liquidación donde se le explique en forma clara qué montos tomaron y cómo fueron actualizados respecto de la deuda que tenía.

Practica liquidación de los rubros pretendidos entre los que destaca daño directo, daño extrapatrimonial y daño punitivo.

Funda en derecho, ofrece la prueba pertinente a su postura y concreta su petitorio.

2.- Conforme providencia de fecha 21/11/2024 se le asigna al trámite el proceso sumarísimo, se tuvo presente el beneficio de gratuidad y se ordena el traslado de la demanda como así también la vista al Ministerio Público Fiscal, la cual fue evacuada en fecha 26/11/2024.

3.- En fecha 04/02/2025 se presenta la demandada, FCA SA de Ahorro Para Fines Determinados por medio de apoderadas y contestan el traslado solicitando su rechazo.

Efectúan una negativa general y particular por imperativo procesal de cada uno de los hechos y circunstancias expuestos en el escrito de demanda y solicitan su rechazo con costas a la accionante. Asimismo, niegan, por no constarles, la totalidad de la documental acompañada por la actora.

Fundamentan los hechos y derecho que hacen a su postura. Por tal razón refieren que la

empresa se vio obligada a aplicar una medida cautelar en favor de la parte actora por orden judicial.

Se expiden respecto del contrato suscripto por la actora y las afirmaciones que vertió en su escrito postulatorio. Agregan que las sumas liquidadas lo fueron en virtud de lo pactado entre las partes. Sostienen que la actora no explicó con fundamentación suficiente, en derecho, por qué correspondería apartarse del contrato suscripto. Indican que la pretensión de la actora implicaría un claro perjuicio al grupo de ahorro al cual pertenece. Manifiestan que la Resolución 2/2019 IGJ no resulta aplicable al caso y que la Sra. Cao Chaga no acreditó el carácter de consumidora invocado.

Sostienen la inexistencia de responsabilidad por parte de la empresa y, en consecuencia, con fundamento en esto la demanda, entienden, resulta improcedente.

Ofrecen la prueba pertinente a su postura, solicitan la limitación de las costas en los términos del art. 730 del CC y C, hacen la reserva del Caso Federal y concretan su petitorio.

4.- En fecha 13/02/2025 la actora contesta el traslado que fuera ordenado en fecha 06/02/2025. Manifiesta que la demandada no ha presentado la documental obrante en su poder.

Se expide sobre la documental efectivamente acompañada por la demandada e indica que adolece de adulteración toda vez que difiere de la que fuera acompañada en el Legajo iniciado ante Defensa del Consumidor. Desconoce la documental digitalizada identificada como Anexo 2 (2.1 Vector de pagos Cao Chaga.pdf; 2.2 Detalle por comprobante.pdf; 2.3 Cuentas Corrientes ordenado por Comprobante0-2025-01-17T150556.255_1__1_.pdf; 2.4 Detalle Comprobantes Pagados.pdf; 2.5 Consulta Cup ExtraApertura.pdf; 2.6 cupón estado deuda.pdf). Manifiesta que, si bien entiende que emana de la demandada, su contenido contradice otros documentos de la misma fuente por lo que desconoce su contenido intrínseco.

Finalmente peticiona que se aplique la presunción del art. 359 del CPCC (Ley 5777).

5.- En fecha 17/02/2025, ante la existencia de hechos controvertidos, se fijó la audiencia prevista por el art. 333 del CPCC, de la que da cuenta el acta de fecha 27/03/2025, proveyendo las pruebas ofrecidas por las partes.

En fecha 03/10/2025 se ordena certificar respecto al vencimiento y resultado del término probatorio, se decreta la clausura y se ponen los autos para alegar, por lo que en fecha 08/10/2025 la actora presenta sus alegatos, haciendo lo propio la demandada FCA SA de Ahorro Para Fines Determinados en fecha 16/10/2025.

6.- En fecha 02/12/2025 se llama a autos para sentencia, providencia que se encuentra firme y motiva la presente.

ANALISIS Y SOLUCIÓN DEL CASO:

I.- Conforme fuera trabada la litis, merced a los escritos introductorios del proceso la cuestión a resolver en autos radica en determinar si existió o no incumplimiento por parte de las accionadas con motivo del contrato suscripto por María Belén Cao Chaga cuyos datos consisten en solicitud de Adhesión grupo 14243 orden 45, solicitud de adhesión N° 2678798 para la adquisición de un bien tipo Fiat Cronos Drive 1.3 GSE, plan H de 84 cuotas, la procedencia y en su caso la extensión de los rubros peticionados.

II.- Corresponde precisar entonces qué normas aplicaré para resolver la cuestión traída a examen. Así, la Dra. Aída Kemelmajer de Carlucci ha planteado dos reglas para determinar la ley aplicable conforme a las previsiones del art. 7 del CCyC y las enseñanzas de Roubier.

La primera de ellas consiste en la de aplicación inmediata de la nueva ley, pero según como se encuentren la situación, relación o las consecuencias, al momento de entrada en vigencia de la misma. En ese sentido, observo que la relación jurídica existente basada en el contrato de autos, lo es de conformidad a la nueva Ley.

La segunda regla es que la ley es irretroactiva, sea o no de orden público. Regla que está dirigida al juzgador, no al legislador que puede establecer carácter retroactivo de la norma de modo expreso. Conf. Kemelmajer de Carlucci, Aída. La Aplicación del Código Civil y Comercial a Las Relaciones y Situaciones Jurídicas Existentes. Rubinzel Culzoni. 1era edición. Santa Fe. 2015.

En orden a esa determinación he de aplicar para resolver el presente caso, en lo que corresponda la Ley 24.240, como así también la normativa específica que rige la relación entre las partes concretándose en las previsiones del contrato suscripto y demás anexos, como así también la Resolución 08/2015 emanada de Inspección General de Justicia de la Nación y el CCyC, todo ello en el marco de la cuestión puesta en crisis consistente en la falta al deber de debida información.

III.- Siendo la presente causa es planteada en los términos de la Ley de Defensa del Consumidor -Ley N° 24.240-, es menester recordar que esta normativa busca lograr un equilibrio entre quienes son partes de una relación consumeril, a través de un sistema de protección jurídica in favor debilis. Así lo entendió la Corte Suprema de Justicia al sostener que “(...) la finalidad de la ley 24.240 consiste en la debida tutela y protección

del consumidor o el usuario, que a modo de purificador legal integra sus normas con las de todo el orden jurídico, de manera que se impone una interpretación que no produzca un conflicto internormativo, ni malogre o controveja los derechos y garantías que, en tal sentido, consagra el art. 42 de la Constitución nacional.- C.S.J.N., causa C.745.XXXVII., in re “Caja de Seguros S.A. c/Caminos del Atlántico S.A.C.V.”, sent. Del 21- III-2006, Fallos: 329:695, voto del doctor Zaffaroni; causa F.331.XLII; REX, “Federación Médica Gremial de la Cap. Fed. -FEMEDICA- c DNCI – DISP 1270/03”, sent. del 18-XI-2008, Fallos: 331:2614, disidencia del doctor Maqueda-. Vale mencionar que la aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor es de orden público, de rango constitucional conforme el art. 42 de la Constitución Nacional -a partir de la reforma de 1.994- y art. 30 de la Constitución de Río Negro. Asimismo, el nuevo Código Civil y Comercial también recepta los principios consumeriles -conf. Ley 24.240-.

En este sentido, ante un vínculo contractual por el estilo, la ley despliega una protección que excede el marco contractual y que autoriza, en muchos casos, a ejercer sus derechos frente a toda la cadena de comercialización, aún contra aquellos contra quienes no los une de forma concreta un contrato. (Hernández Carlos y Picasso, Sebastián; La conexidad en las relaciones de consumo, en Ley de Defensa del consumidor comentada y anotada, Tº III, La Ley, 2011, págs. 484/501). Conf. CA Civil de Viedma en autos caratulados: Céspedes Narciso c/ Pfund Raúl Oscar y Otros s/ daños y perjuicios (ordinario), Expte. N° 8052/16 CAV.

Con relación a las relaciones contractuales causada en el marco de adhesión a un plan de ahorro se ha dicho que “(...) no debe perderse de vista que el adherente a un plan de ahorro previo es un consumidor amparado por la Ley 24.240 -conf. art. 1- la cual debe aplicarse para responder a la tutela amplia e integral que exige el art. 42 de la C.N. -cfr. CN Apel. en lo Contencioso Administrativo Federal, sala II, in re `Volkswagen S.A. de ahorro para fines determinados c/Secretaría de Comercio e Inversiones -DISP. DNCI. 2381/96’. Causa N°; 6654/97, 14/4/98; in re `Maldonado Automotores S.A.C.I. vs. Secretaría de Comercio e Inversiones s. Disposición Dirección Nacional de Comercio Interior 779/1999’, 21/11/00; Prosecretaría de Jurisprudencia de la CNCAF; RC J 1086/12-, como así también tener en cuenta que estamos ante una ley de responsabilidad objetiva cuya sola constatación permite la configuración de la infracción y su consecuente sanción... -Conf. CA Civil de Viedma, en autos caratulados “Baldissin Fernanda E. c/ Plan Fiat - ROT Automotores s/apelación., 04/06/2014-.

IV.- Entonces, de conformidad a las circunstancias bajo las que el proceso discurriera, corresponde acudir al esquema probatorio y así debo tener en cuenta el conjunto de normas que regulan la admisión, producción, asunción y valoración de los diversos medios que pueden emplearse para llevar al juez la convicción sobre los hechos que interesan al proceso (conf. Hernando Devis Echandía, Teoría General de la Prueba Judicial, Ed. Víctor P. de Zavalía, Bs. As., 1.972, Tº 1, pág. 15).

Cada litigante debe aportar la prueba de los hechos que invocó y que la contraria no reconoció; en particular, los hechos constitutivos debe probarlos quien los invoca como base de su pretensión y los hechos extintivos e impeditivos, quien los invoca como base de su resistencia. Devis Echandía sostiene que corresponde la carga de probar un hecho a la parte cuya petición -pretensión o excepción- lo tiene como presupuesto necesario, de acuerdo con la norma jurídica aplicable, o, dicho de otro modo, a cada parte le corresponde la carga de probar los hechos que sirven de presupuesto a la norma que consagra el efecto jurídico perseguido por ella, cualquiera que sea su posición procesal. La alegación es requisito para que el hecho sea puesto como fundamento de la sentencia si aparece probado, mas no para que en principio la parte soporte la carga de la prueba. (Devis Echandía Hernando, Teoría general de la prueba judicial, Buenos Aires, Ed. Zavalía, T 1, pág. 490 y ss.).

Ahora bien, este principio, como toda regla general, no es absoluto. Así la Corte Suprema de Justicia de la Nación ha dicho que las reglas atinentes a la carga de la prueba deben ser apreciadas en función de la índole y características del asunto sometido a la decisión del órgano jurisdiccional, principio éste que se encuentra en relación con la necesidad de dar primacía por sobre la interpretación de las normas procesales a la verdad jurídica objetiva, de modo que su esclarecimiento no se vea perturbado por un excesivo rigor formal. (CSJN in re "Baiadera, Víctor F.", LL, 1.996 E, 679).

Por otra parte, la LDC también expande sus efectos hacia la carga dinámica de la prueba, ello debido a la dificultad que pueda asir la víctima al probar la causa del daño. “El concepto carga dinámica de la prueba o prueba compartida consiste en hacer recaer en ambas partes la obligación de aportar elementos de juicio al juzgador, privilegiando la verdad objetiva sobre la formal para brindarla efectiva concreción de la justicia. Se trata de un concepto particularmente útil cuando los extremos son de muy difícil comprobación”. (Conf. SCJBA Causa “G., A. C. c/ Pasema S.A. y otros s/ Daños y perjuicios”, C. 117.760, sent. Del 1-IV-2.015).

En efecto, la Ley referida, contiene una norma expresa relativa a la carga de la prueba, el art. art. 40, último párrafo: "Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena"; en referencia al prestador del servicio. También el art. 53, tercer párrafo, impone a los proveedores: "(...) 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 estos términos, "corresponde al proveedor la obligación de colaborar en el esclarecimiento de la cuestión aportando todos los elementos que tenga en su poder. De nada sirven las negativas genéricas y/o particulares (...)", por el contrario, "(...) estando de por medio una relación consumar, el principio de las cargas dinámicas es llevado a su máxima expresión pues el proveedor tiene una obligación legal: colaborar en el esclarecimiento de la situación litigiosa. En consecuencia, todo silencio, reticencia o actitud omisiva, se constituirá en una pauta que afectará dicha obligación legal con la consecuente presunción de certeza sobre la versión que sustenta la pretensión del consumidor". ("Aspectos procesales", cit. LL 2010-C-1281 y sigtes"). (Conf. SCJBA Causa "G., A. C. c/Pasema S.A. y otros s/ Daños y perjuicios", C. 117.760, sent. del 1-IV-2.015). Por ello, no resulta un dato menor recordar en este apartado que conforme lo dispone de manera específica la normativa procesal que nos rige, salvo disposición legal en contrario, los jueces formarán su convicción respecto de la prueba de conformidad con las reglas de la sana crítica -entre las que incluyó la inmediatez del juez de primera instancia-. No tendrán el deber de expresar en la sentencia la valoración de todas las pruebas producidas, sino únicamente de las que fueren esenciales y decisivas para el fallo de la causa. (conf. art. 356 CPCC titulado apreciación de la prueba).

A ello se debe agregar, aunque parezca redundante, que tampoco existe la obligación de fundar la razón por la cual descarta o no alude de manera específica a otros medios probatorios. No cabe entonces sino concluir que la primera regla interpretativa al hacer mérito de la valoración probatoria efectuada por el magistrado -sin eludir la posibilidad del error- es que la prueba soslayada no conducía, a su entender, a la averiguación de la verdad objetiva del caso.

Y con relación a la verdad objetiva, debo aclarar que en función de las reglas de interpretación de la prueba basadas en la sana crítica hay una ligazón inescindible entre verdad objetiva y convicción judicial, de modo tal que ambas confluyen para la solución de todo caso traído al examen de los jueces.

V.- Efectuadas las anteriores precisiones, para el análisis y resolución del caso traído a examen recurriré especialmente a la prueba que en este estado permanece en el proceso y la valoraré conforme a las reglas de la sana crítica de acuerdo con lo que prescribe el art. 356 del CPCC y en definitiva fundaré mi decisión conforme art. 3 del CCyC y art. 200 de la Constitución Provincial.

Corresponde determinar los hechos controvertidos por las partes de aquellos que no lo están, surgiendo que hay acuerdo en que se celebró un contrato de adhesión de plan de ahorro identificado. No obstante, la discrepancia fundamental radica en torno a que para la actora en la etapa de cancelación del plan la información dada por la demandada no cumplió con los estándares de la LDC para justificar a los montos que se le exigieron, mientras que para la demandada la ejecución contractual en ese aspecto se desarrolló conforme a los términos del contrato.

En consecuencia y a fin de dirimir el conflicto, he de recurrir a continuación a la prueba producida y la valoraré para dar solución al caso aquí planteado.

V.1.- Documental:

V.1.1.- Documentación acompañada por la actora -agregada a PUMA, en fecha 18/11/2024-: Acta de cierre de mediación, formulario 5 y certificación del CIMARC. Copia de la sentencia que ordenó medida cautelar en los autos "Díaz, Federico Gustavo y otro s/ Amparo Colectivo (c)" Receptoría Q-1VI-6-C2019, de fecha 17/04/2019, con firma digital del Juez y de los Secretarios certificantes. Ocho e-mails, siete de ellos enviados por FCA GROUP a la Sra. Cao Chaga, y uno perteneciente a Defensa del Consumidor (ART, Río Negro), con la notificación de la medida cautelar ordenada en el expediente de denuncia. Cupón de cancelación de 14 cuotas puras y 1 cuota normal, emitido el 13/06/2023 por un total de \$1.002.921,68. Detalle de comprobante abonado (incluye diferimientos) por \$1.002.921,68. Ticket de pago en el Banco Galicia, por diferimientos de la medida cautelar, de fecha 26/02/2024, por la suma de \$1.038.008,73.

V.1.2.- Documentación acompañada por la demandada FCA SA de Ahorro Para Fines Determinados -agregada Puma, en fecha 04/02/2025-: Anexo I: poder de actuación profesional de las apoderadas. Anexo 3: Modelo de contrato, anexos y solicitud de adhesión de la Sra. Cao Chaga.

V.1.3.- Documental en poder de la demandada FCA SA de Ahorro Para Fines Determinados -agregada Puma en fecha 01/06/2025-: Solicitud de adhesión N°2678798 con documentación y anexos suscripta por la actora en fecha 31/05/2018.

Información contable (39 fs.).

V.2.- Informativa:

Inspección general de Justicia -agregado a Puma en fecha 18/06/2025-: Acompaña solicitud de adhesión tipo en 16 fs. Asimismo, responde los requerimientos efectuados y señala que el organismo no lleva un registro de los grupos administradores por las entidades de ahorro. Hace saber que FCA SA de Ahorro Para Fines Determinados "es la entidad obligada, a la presentación periódica de listados de precios en cumplimiento al Régimen Informativo establecido en el artículo 16 apartado 16.2. Comunicación de precios del capítulo I anexo A de la Resolución General IGJ N° 8/2015. En dichas presentaciones se acreditan los precios comunicados por la administradora con el listado de los precios de venta al público de los vehículos, emitido por el fabricante y/o importador de los bienes tipo, los datos allí consignados se refieren a los diferentes bienes que la entidad adjudica para todos los planes que administra en un período determinado".

Indica que solo puede suministrar información sobre el régimen informativo cuando se refiere a un período determinado.

Adjunta la información relativa al objeto social de FCA SA de Ahorro Para Fines Determinados y expresa que la empresa "cuenta con planes aprobados por Resolución IGJ N° 717/2004. Este Organismo no lleva un registro de las solicitudes de adhesión suscriptas por las entidades de ahorro previo, por lo que no surge de los registros del mismo la información solicitada. Sin perjuicio de ello, y a todo evento, se adjunta copia de la Solicitud de Adhesión y Condiciones Generales aprobadas por Resolución IGJ N° 717/2004".

V.2.1.- Informativa subsidiaria:

Bahía Automotores -agregado a Puma en fecha 26/05/2025-: Refiere, atento la petición formulada, que no es posible expedirse respecto de la autenticidad de los chats acompañados. No obstante informa que el número que figura en los chats corresponde al número telefónico utilizado en la Sucursal de Viedma de la empresa. Aclara que dada la antigüedad los chats han sido borrados. Finalmente manifiesta que la información aludida le fue proporcionada de manera verbal a la actora por el personal de la firma, por lo que lo informado no resulta de documentación, archivo o registro contable alguno de Bahía Automotores SA.

Banco Galicia SA -agregado a Puma en fecha 06/06/2025-: Indica que no puede expedirse respecto de la autenticidad de la documentación acompañada en las copias, no

obstante, adjunta la imagen del comprobante que posee en la sucursal 189 para su cotejo.

V.3.- Instrumental:

Expediente: EX-2023-000340118-GDERNE#ART “MARÍA BELÉN CAO CHAGA C/ BAHÍA AUTOMOTORES - FIAT PLAN – ADMINISTRADORA FCA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS” en trámite ante Gerencia de Defensa del Consumidor -Agencia de Recaudación Tributaria de Río Negro -agregado a Puma en fecha 09/09/2025-: Acta de denuncia de fecha 08/06/2023 (0002-ACTA-2023-00340161-GDERNE-MEVDC_ART_Optimized.pdf); documentación adjunta (9 fs) con chats y correos electrónicos (0003-COPDI-2023-00340169-GDERNE-MEVDC_ART_Optimized.pdf); Sra. Cao Chaga amplía la denuncia y adjunta correo electrónico (fs. 9) (0004-COPDI-2023-00340227-GDERNE-MEVDC_ART_Optimized.pdf); traslado de la denuncia (fs. 3) (0005-COPDI-2023-00340364-GDERNE-MEVDC_ART_Optimized.pdf); traslado (fs. 1) (0006-COPDI-2023-00340366-GDERNE-MEVDC_ART_Optimized.pdf); descargo de la demandada FCA SA de Ahorro Para Fines Determinados (ver movimientos 0007 a 0009); actora amplía Reclamo 2866 (fs. 77) (0011-COPDI-2023-00362971-GDERNE-MEVDC_ART_Optimized.pdf); respuesta al Reclamo efectuada por FCA SA de Ahorro Para Fines Determinados (fs.3) (0016-COPDI-2023-00423921-GDERNE-MEVDC_ART_Optimized.pdf); respuesta de la Sra. Cao Chaga (fs. 2) (0017-COPDI-2023-00426162-GDERNE-MEVDC_ART_Optimized.pdf); propuesta efectuada por la Sra. Cao Chaga a la demandada y solicita medida cautelar (fs. 7) (0023-COPDI-2023-00498990-GDERNE-MEVDC_ART_Optimized.pdf); acta de celebración de audiencia de fecha 25/09/2023 (fs.3) (0026-COPDI-2023-00532590-GDERNE-MEVDC_ART_Optimized.pdf); Dictamen 19/12/2023 (fs. 4) (0030-IF-2023-00624384-GDERNE-MEVDC_ART_Optimized.pdf); Proyecto de resolución (fs. 5) (0031-IF-2023-00624404-GDERNE-MEVDC_ART_Optimized.pdf); Resolución 213 E (fs.5)(0033-RS-2023-00624384-GDERNE-SDC_ART_Optimized.pdf); notificación por correo electrónico a FCA SA de Ahorro Para Fines Determinados (0034-COPDI-2023-00625854-GDERNE-MEVDC_ART_Optimized.pdf); intimación a por correo electrónico a FCA SA de Ahorro Para Fines Determinados para realizar propuesta conciliatoria (0034-COPDI-2024-00053201-GDERNE-MEVDC_ART_Optimized.pdf).

Conforme surge del expediente, en fecha 19/12/2023 se dictó la Resolución N° 213-E respecto a la medida cautelar peticionada por la Sra. Cao Chaga en fecha 05/10/2023. En consecuencia, se ordenó con carácter de medida cautelar en los términos del art. 45 de la Ley 247240 y 60 de la Ley N° 5414 incs. a) y d) a la firma FCA SA de Ahorro Para Fines Determinado, la suspensión de las acciones legales que pudieran derivarse del contrato de plan de ahorro como así también se le prohibió de informar, a la Sra. Cao Chaga, como incumplidora en el pago del contrato al Sistema de Información crediticia mientras se efectúa el trámite procedimiento y hasta tanto se dicte resolución definitiva por parte de Defensa del Consumidor.

Asimismo, se ordenó a FCA SA de Ahorros Para Fines Determinados que remita copia de toda la documentación de plan de ahorro, estado de los pagos efectuados por la denunciante y detalle de liquidación de deuda de esta, que obrara en los registros de la Empresa.

Finalmente se indicó que se remita con la documentación exacta, las constancias de haber informado, por vía postal, correos electrónicos o telefónicos (incluyendo opciones de envío de mensajes de texto), a la Sra. Cao Chaga los cambios y modalidad del plan, a los fines de conocimiento e información. La empresa fue notificada en fecha 19/12/2023 con copia de la resolución.

En fecha 31/01/2024 se intimó a la empresa a que efectúe una propuesta conciliatoria, siendo este el último movimiento hasta su remisión a esta Unidad Jurisdiccional.

V.4.- Informe pericial contable -agregado a Puma en fecha 13/08/2025-: El perito Contador Público Raúl Alberto respecto del Punto b) consistente en la fecha de inicio y finalización de la cautelar (autos Díaz) refiere que si bien la cautelar se dictó en abril de 2019, el primer débito se efectuó bajo el concepto “402 cautelar” en fecha 01/08/2019 en la cuota 15 y el último débito se efectuó en la cuota 21 con fecha 01/01/2020. Agrega que el monto total debitado a la actora en ese período en sus cuotas fue de \$ 58.309,32.

Con relación al Punto c) consistente en indicación del estado de cuenta de la actora y si adeuda alguna suma de dinero explica que el Grupo 14243 Orden 45 se encuentra saldado y la actora no adeuda suma alguna. Informa además que ha cumplido con dos pagos principales, de acuerdo con la información aportada por la actora: 1 pago por cancelación de cuotas por \$1.002.921,68 y un pago por recupero de medida cautelar por \$1.038.008,73.

Respecto del Punto d) en el que se requiere que indique si se adjudicó alguna unidad a la actora, informa que ha sido adjudicataria de una unidad en fecha 12/06/2018

mediante la modalidad de licitación. En lo que respecta a los requisitos refiere que "La documentación de la demandada demuestra que el pedido fue "Aceptado" el 18/07/2018, y se procedió a la asignación y posterior entrega del vehículo el 06/09/2018. La actora cumplió con los requisitos para la aprobación".

En cuanto al Punto e) referido al mecanismo de actualización de las cuotas y respecto de la actualización de las sumas no abonadas, expresa que "(...) El valor de las cuotas se actualiza en función de la variación del "valor móvil" del vehículo, que corresponde al precio de lista al público. La cuota pura resulta de dividir dicho valor por 84 (cantidad de meses del plan). Actualización de sumas no abonadas: En caso de pagos fuera de término, la cuenta corriente refleja la aplicación de intereses punitarios bajo conceptos como "30 Multa por pft" (Pago Fuera de Término)".

Punto f) sobre cualquier otro dato de interés. En este punto señala que "En toda la documentación examinada, tanto la aportada por la demandada como por la actora, no se ha encontrado una liquidación detallada emitida por FCA S.A. que explique el método de cálculo (tasa de interés, fórmula, período de capitalización, etc.) utilizado para actualizar el monto nominal diferido de \$58.309,23 al valor final reclamado y finalmente abonado por la actora".

Cabe mencionar que este informe no ha sido objeto de observaciones o impugnaciones por las partes.

He de destacar aquí que considerando que la actividad desplegada por el perito contador resulta ser un medio conducente relacionado con cuestiones controvertidas entre las partes respecto a la existencia de reclamos por parte de la actora. Por ello, la tarea que se le encomendó al experto cobra relevancia fundamental para resolver el conflicto de autos. Es así que, toda vez que se trata de un profesional calificado para emitir su dictamen sin que pueda sospecharse de su independencia e imparcialidad, entiendo conducente otorgar a su opinión experta valor probatorio conforme art. 356 y 424 del CPCC.

VI.- Corresponde ahora resolver si se constata el incumplimiento expresado en demanda en el marco de ejecución contractual y en su caso sí, en función de las reglas de la carga de la prueba, quien está en mejores condiciones para ello ha demostrado lo contrario.

Tengo presente entonces que, conforme surge de la documentación obrante en autos e incorporada por las partes, María Belén Cao Chaga adhirió a un plan de ahorro bajo número de solicitud de adhesión N° 2678798 con los anexos correspondientes al grupo

14243 orden 45, para adquirir un bien tipo Fiat Cronos Drive 1.3 GSE, plan H pagadero en 84 cuotas -ver documentación en poder de la demandada FCA SA de Ahorro para Fines Determinados, agregada a Puma en fecha 01/06/2025-.

Asimismo, las partes están contestes en que la actora abonó las cuotas del plan de ahorro en su totalidad y que se encuentra cancelado, extremos que por otro lado fueron constatados por el perito contable.

Corresponde entonces determinar -más allá de que el plan está saldado- si ha existido o no por parte de la demandada durante su ejecución incumplimientos a la luz de los estándares exigibles a proveedores de bienes y servicios en el marco del derecho consumeril.

La actora focaliza su reclamo en el incumplimiento por parte de la demandada del deber irrenunciable de informar cuestiones atinentes a la liquidación final del plan de ahorro automotor y el cobro abusivo y sin información de respaldo de recuperos por la medida cautelar en autos “Díaz, Federico Gustavo y otro s/ Amparo Colectivo” Expte. N° Q-1VI-6-C2019 (SEON) y VI-30035-C-0000 (PUMA), (Río Negro).

Por su parte, la Administradora del Plan sostiene que se vio obligada a aplicar una medida cautelar en favor de la parte actora por orden judicial y que las sumas liquidadas lo fueron en virtud de lo pactado entre las partes.

En primer lugar, he de señalar que el contrato adquirido como prueba en el proceso y que opera como causa de la relación jurídica que ha unido a las partes, corresponde que sea calificado como un contrato de adhesión de factura consumeril.

Cabe mencionar que, si bien la demandada ha discrepado respecto del carácter de consumidora de la actora, tengo para mi que María Belén Cao Chaga reúne, sin ninguna duda, las características de consumidora establecidas en el art. 1 de la Ley 24240, con fundamento en la documentación aportada que da cuenta de la relación que la unió con la demandada -ver documentación en poder de la demandada FCA SA de Ahorro para Fines Determinados, agregada a Puma en fecha 01/06/2025-.

Asimismo, y en lo que aquí importa, la actora ha cumplido con todas sus obligaciones respecto de la administradora del plan aquí demandada, cancelando todas sus cuotas como así también las diferencias de recupero exigidas con causa en la medida cautelar recaída en los autos “Díaz” -ver informe pericial contable agregado a Puma en fecha 13/08/2025-.

Ahora bien, aun cuando el plan se encontraba cancelado conforme surge de las

constancias documentales incorporadas al proceso, la actora, al transitar la etapa definitoria del contrato y disponerse a efectuar su cancelación total, no recibió por parte de la administradora información de calidad respecto de los montos supuestamente adeudados, los que se desagregan en dos aspectos: cuotas y diferencias de recupero de la medida cautelar ya referida.

Ese déficit ocurrió pese a su requerimiento expreso de información y a su condición de mandante de la administradora, quien debía gestionar sus intereses en su carácter de consumidora.

Así, en esta fase de ejecución contractual, la demandada omitió brindar información que reuniera los requisitos exigidos por la Ley de Defensa del Consumidor, en particular una explicación clara y suficiente que permitiera comprender de qué manera se arribó a los montos pretendidos.

Ello surge de la documental adquirida en el proceso y de constancias de audiencia preliminar y que se identifica como "4.emailsBelnCaoChaga-FCASA.PDF".

En ese documento surge primeramente un mail de atención al cliente de Fiat Plan en el que se informan a la actora que para cancelar las cuotas faltantes el monto es \$1.058.360,10 -mail del 22/5/2023-.

Con posterioridad, el 31/5/2023 mediante un nuevo mail de la administradora del plan se le informa que ya ha sido generado un cupón por la suma de \$ 1.067.855,95. Es decir, por una suma diferente a la informada el 22/5/2023, solo que en esta última comunicación se aclara que es por 16 cuotas.

Por otro lado, el 2/6/2023 se remite otro mail en donde se informa un nuevo ítem consistente en "Estado de Deuda" para lo cual se emite un cupón por \$ 1.547.180,50.

Es así que lo que entra en juego aquí es la calidad de la información brindada a la actora en el marco del contrato de adhesión suscripto, las normas de la Ley de Defensa del Consumidor y especialmente lo dispuesto en la Resolución 8/2015 de la IGJ, pues la administradora fue suministrando datos a la actora de manera parcializada, primero con montos distintos respecto de cuotas adeudadas y luego respecto de diferencias surgidas de la aplicación de la medida cautelar "Díaz".

VII.- Con lo enunciado hasta aquí y en base a las constancias de autos puede extraerse que el desarrollo contractual que ha unido a María Belén Cao Chaga con la demandada en tanto administradora del plan se ha llevado adelante conforme a las reglas y normas del contrato de adhesión en su aspecto exclusivamente *formal*, aunque, el interrogante a

responder, es si ante la puesta en crisis del incumplimiento del deber de información por parte la administradora, se ha demostrado que se le brindó a la actora la información necesaria para dar cumplimiento a sus obligaciones y cancelarlas. En especial tomando en consideración que entre el monto de \$58.309,23 correspondiente a las cuotas 15 a 21 que fueran diferidas y el que la actora abonó, \$ 1.038.008,73 -ver comprobante reconocido por el Banco Galicia SA, agregado a Puma en fecha 06/06/2025- existe una diferencia sustancial que no fue justificada con suficiencia por parte de la administradora.

No pierdo de vista que el concepto cabal de "información" tiene un anclaje incombustible conforme al marco consumeril aplicable -art. 4 de la LDC-.

Agrego a esto que la actora solicitó la información encontrándose vigente su contrato - su finalidad era cancelarlo- por lo que eran de aplicación para ambas partes las cláusulas obrantes en el instrumento que las ligaba. En este caso particular atañe a la administradora del plan de ahorro su aplicación expresa e implica una conducta determinada respecto de la Sra. Cao Chaga, más aún si se califica a la actuación de la administradora conforme lo dispuesto en la cláusula 1 del contrato de adhesión “Definiciones y terminología: punto “1.1.Administradora: FCA SA de Ahorro para Fines Determinados es la sociedad que ejerce los derechos y asume las obligaciones contenidas en estas Condiciones Generales, con motivo de la administración del sistema dentro de cada grupo y hasta la total liquidación de cada uno de ellos”.

Es fundamental señalar que la parte demandada, *ab initio*, se ve sujeta a las previsiones del art. 53 de la LDC que en su parte pertinente prevé que "Los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio".

Asimismo, ha señalado la Cámara de Apelaciones en lo Civil de esta Circunscripción Judicial “(...) que quien se encuentra en mejores condiciones de probar dichos extremos es la firma recurrente, ello así por cuanto se presume de buena fe la actuación del consumidor, salvo prueba en contrario -art. 7 Ley D 2817) (...)” en ese orden de ideas, preciso es indicar que si bien la imposición probatoria, en principio, recae sobre quien alega, esta regla queda invertida en situaciones donde uno de los contratantes (de mayor preeminencia o fuerza) está en mejores condiciones de probar que la parte más débil y, efectivamente, la relación contractual no es equilibrada en este tipo de relaciones comerciales... hay una presunción irrefrenable que, considerando la debilidad del

consumidor o usuario, admite que en casos de duda se aplique la interpretación más favorable para el afectado -art. 1, 3, 37 y 65 de LDC) y, la aplicación de la teoría de la carga dinámica de las pruebas. Ello así, pues estas modernas premisas flexibilizan los postulados clásicos y, en consecuencia, ante una mejor posición con la que cuenta una de las partes a los fines de probar un determinado hecho, es que se le traslada la carga de producirla y las consecuencias disvaliosas que trae aparejada la falta de diligencia a su respecto". -conf. CAV- "Dirección De Comercio E Industria de la Provincia de Río Negro S- Castro Mariana C- Telefónica Móviles Arg. S.A. S/ Apelación" 14/05/2018.

En este sentido también se ha expresado que "(...) era la empresa co-demandada quien se encontraba en mejores condiciones técnicas, profesionales o fácticas para acreditar que había extremado todos los recaudos para evitar la producción del accidente, cosa que no hizo". (Peyrano, Jorge W. "Fuerza expansiva de la doctrina de las cargas probatorias dinámicas, LA LEY, 1996-B, 1027, mismo autor "La doctrina de las cargas probatorias dinámicas puesta a prueba en procedimiento civil y comercial" T. 3, p. 22; t. 1, p. 77 y 78, Ed. Juris, Rosario 1991: De los Santos, Mabel, "Algo más acerca de la doctrina de las cargas probatorias dinámicas", JA, Boletín N° 5858; Eisner, Isidoro "Desplazamiento de la carga probatoria", LA LEY, 1994-E, 846; Vázquez Ferreyra, Roberto y Romera, Oscar "Defensa del consumidor: sobre facturación telefónica y carga probatoria en un fallo trascendente", JA, Boletín N° 5939).

Es aquí donde cobra fundamental relevancia la cuantía del monto que se exigió y cobró a la actora, en especial por diferimiento de la cautelar, ítem que necesariamente requiere del establecimiento correcto, controlable y verificable por parte del consumidor.

Esto implica en tanto obligación de la administradora en el marco del derecho consumeril, una liquidación completa y correcta del diferimiento que la actora debía abonar, extremo que en el caso fue puesto en crisis con énfasis por la adherente del plan.

En tal sentido habrá que determinar si quien está en mejores condiciones ha demostrado a través de la información correspondiente brindada en autos que efectivamente se cumplió con el deber de informar, más allá de los aspectos formales cumplidos en la ejecución del contrato que ha unido a las partes.

VIII.- La responsabilidad:

Reconstruida la relación contractual en base a las coincidencias de las partes y la prueba producida, corresponde abordar ahora la existencia o no de responsabilidad de la demandada en base al desarrollo de la ejecución del contrato al que adhirió la actora.

Cabe dejar asentado que la firma demandada se encuentra altamente profesionalizada y organizada para cumplir sus cometidos en el mercado, de modo tal que frente a eventuales contratantes de sus servicios y adquisición de bienes ha de exigírsele una adecuada y suficiente diligencia en el cumplimiento sustancial de las normas consumeriles.

En función de las pruebas producidas, como así también el reconocimiento del vínculo contractual, la calidad de consumidora de la actora descripto en el punto precedente y a fin de dar solución al caso en base a las posturas mantenidas por las partes, corresponderá contestar si quien tiene la carga de hacerlo ha demostrado que la provisión de información, como así también toda la evolución contractual por parte de FCA SA de Ahorro Para Fines Determinados, en tanto administradora del plan de ahorros suscripto por la actora, ha sido en el caso particular, llevado a cabo en base a los estándares exigidos por la Ley de Defensa del Consumidor.

Es que no se trata de recibir una información final dada por quien liquida las cuotas y fija su valor, sino que se debe demostrar en el marco de normas contractuales y exigencias de la LDC -más aún cuando ello fue puesto en crisis en autos- que ese valor se encuentra en armonía con ellas, y ha sido construido y determinado conforme a sus variables, las que no resultan renunciables para quienes gestionen el ahorro de los consumidores como mandante de ellos.

Esa ausencia de información, fundamental en el marco de una relación contractual consumeril, no puede ser soportada por María Belén Cao Chaga sin consecuencias para la demandada, pues el art. 4 de la LDC, en tanto obligación legal aquí se encuentra incumplido, más aún cuando unas de sus pretensiones específicas en estas actuaciones era tomar conocimiento cabal y adecuado de las razones por las cuales el diferimiento de las cuotas 15 a 21 (oportunamente cancelado) cuyo monto original era \$58.309,23 devino en \$ 1.038.008,73 -ver comprobante reconocido por el Banco Galicia SA, agregado a Puma en fecha 06/06/2025- extremo no informado acabadamente ni justificado por la administradora del plan en base al hermetismo que en ese aspecto ha guardado.

Asimismo, esto encuentra eco en lo dictaminado en el informe pericial contable en Punto f) de donde surge que la administradora no explicó como efectuó los cálculos.

Cabe entonces juzgar la conducta incumplidora de la demandada a tenor de lo previsto por el art. 10 bis de la Ley 24240.

En consecuencia, verificado el incumplimiento contractual consistente en la falta de

información idónea, conforme los estándares exigidos por la Ley de Defensa del Consumidor, que permita sustentar el modo en que la demandada arribó a la suma abonada en concepto de diferimientos por \$1.038.008,73 —en violación al deber previsto en el art. 4 de la LDC—, correspondiente al saldo generado por la cautelar dictada en los autos “Díaz”, suma que, aun así, fue abonada por la actora sin haber recibido explicación alguna por parte de la administradora del plan, y a lo que se suma la provisión de montos diferentes en un breve lapso temporal respecto de cuotas sin justificación, corresponde declarar la **responsabilidad de la firma demandada** frente a la actora, conforme lo dispuesto por el art. 1092 del Código Civil y Comercial de la Nación y el art. 40 de la Ley de Defensa del Consumidor.

A continuación, se examinará la procedencia de los rubros peticionados por la Sra. María Belén Cao Chaga.

IX.- Daños reclamados:

Corresponde ahora dilucidar la procedencia de cada rubro reclamado, y en caso de corresponder, la cuantificación de estos conforme la prueba producida para demostrar su alcance.

El daño es “todo perjuicio susceptible de apreciación pecuniaria que afecte en forma cierta a otro, a su patrimonio, a su persona, a sus derechos o facultades” (CSJN, 22/12/93, E.D. 157-581); “es un componente inseparable del acto ilícito (T.S. de Córdoba, Sala CCom. CAdm., 12/12/86. LLC 1987-438); ya que “si no hay daño, directo ni indirecto, no hay acto ilícito punible para los efectos de este código (CNCiv., sala B, 28/9/84, E.D. 112-233)”. Además, “debe ser cierto y actual para que pueda existir resarcimiento (CSJN, 07/03/85, E.D. 113-612), pero es indemnizable también la frustración de la probabilidad de éxito, cuando por sus características supera el parámetro de daño eventual para constituirse en un perjuicio cierto y resarcible (CSJN, 28/04/98, L.L. 1998-C-322); pero el mero estado de riesgo no es indemnizable si no hay daño”. (Conf. Jorge Mosset Iturraspe y Miguel A. Piedecasas, Código Civil Comentado Responsabilidad Civil, Ed. Rubinzal Culzoni, 2005, Pág. 25, 33).

En este sentido, la Corte Suprema, en “Provincia de Santa Fe c/ Nicchi”, juzgó que resultaba inconstitucional una indemnización que no fuera ‘justa’, puesto que “indemnizar es (...) eximir de todo daño y perjuicio mediante un cabal resarcimiento”, lo cual no se logra “si el daño o el perjuicio subsisten en cualquier medida”. (Sent. del 26-VI-1967, Fallos: 268:1121, considerandos 4º y 5º).

Sentado ello, la parte actora identificó como rubros cuya indemnización pretende: por

daño directo consistente en los montos de diferimiento la suma de \$ 1.259.150,10; por daño extrapatrimonial la suma de \$ 2.500.000 y por daño punitivo la suma de \$ 3.000.000.

IX.1.- Daño directo y Determinación de las cuotas diferidas en subsidio: Por este rubro el actor solicita la suma de \$ 1.259.150,10.

La actora sostiene que existe una diferencia considerable entre el valor de los diferimientos históricos el cual estimó en \$58.309,23. Asimismo efectuó un cálculo de los diferimientos actualizados con tasa activa del Banco Nación (febrero de 2024): \$218.277,84.

Agregó que los diferimientos cobrados efectivamente (cupón de febrero de 2024) arrojaban una suma de \$1.038.008,73.

Surgió también de informe pericial contable que la administradora no brindó dato alguno para sustentar ese monto.

No obstante, en el análisis de la cuestión referí que el contrato se encontraba cumplido en su aspecto formal. Ello ha implicado que lo que generaba la responsabilidad de la administradora no era el cobro de sumas que por otro lado la actora abonó con la consecuente cancelación del plan, sino la falta de información al respecto que permitiera comprender si ese monto era el correcto.

En tanto ello no ha sucedido, las consecuencias en el marco del derecho consumeril se expanden al daño moral y al daño punitivo y no a la corrección del monto percibido en base al cálculo de la actora, pues en el marco de gestión del grupo pueden existir otras variables, relacionadas con el valor móvil -no explicadas por supuesto por la administradora- que no me permiten receptar las cuentas efectuadas por la actora en base a la tasa de interés de calculadora oficial del Poder Judicial, a fin de no afectar la administración del grupo.

En consecuencia, se rechaza el presente rubro en el modo propuesto por la actora.

IX.2.- Daño moral: Por este rubro el actor solicita la suma de \$ 2.500.000.

En el ámbito contractual “el daño moral se concibe como el menoscabo o la desconsideración que el incumplimiento puede ocasionar en la persona damnificada, padecimientos psicofísicos, inquietudes o cualesquiera otras dificultades o molestias sufridas en el goce de los bienes o afecciones legítimas

y, en general, toda clase de padecimientos espirituales (cfr. CCCRos, Sala I, 05.09.2002, “Capucci c. Galavisión V.C.C. S.A.”, Zeus 91-J-245; v. tb. Bustamante Alsina, Jorge, Teoría General de la Responsabilidad Civil, 1997, p. 205, N° 557;

ORGAZ, Alfredo, El daño resarcible, p. 264), aclarándose que no todo incumplimiento contractual apareja ‘per se’ daño moral, dependiendo su admisión de la apreciación del juez en cuanto al hecho generador del perjuicio y de las circunstancias del caso, pues no puede sustentarse en cualquier molestia que se origine en la insatisfacción de las prestaciones contractuales, sino que es preciso que el incumplimiento trascienda de lo meramente material involucrado en lo contractual, a lo emocional, es decir, la noción del agravio moral se vincula al concepto del desmedro extrapatrimonial o lesión a los sentimientos personales, no equiparables ni asimilables a las meras molestias, dificultades, inquietudes o perturbaciones que pueda provocar el incumplimiento contractual, ya que tales vicisitudes son propias del riesgo de cualquier contingencia negocial (conf. Cámara de Apelación en lo Civil y Comercial Sala 1, Rosario, Santa Fe en: Ac. N° 470 del 28.12.2011, causa “Volpatto c. Cali”; Ac. N° 407 del 11.11.2011, causa “Fernández c. Wulfson”; Ac. N° 391 del 04.11.2011, causa “Testa c. Gorriño”, entre otros- Conf. CACivil Viedma, en autos caratulados “Telic Vladimiro Roberto c/ Volkswagen Compañía Financiera s/ daños y perjuicios (Ordinario)”, 31/05/2017).

Asimismo, conforme ha puesto de manifiesto en la sentencia dictada por CAV en autos "Melivilos Belisle Nélida C/Sindicato De Trabajadores Viales Provincia De Río Negro S/ Ordinario", Expte. N° 8278/2017 (10/10/2018 voto del Dr. Ariel Alberto Gallinger): "en materia contractual, puede reputarse como definitivamente superado el criterio de que el daño moral contractual solo puede existir en la hipótesis de incumplimiento intencional, (cfr. Llambias, J.J., "Tratado de Derecho Civil - Obligaciones", Buenos Aires, 1973, T. I, p. 353, N° 270 bis); por el contrario, la referencia del C Civ: 522) "... la índole del hecho generador de la responsabilidad..." no tiene el significado de restringir la indemnización al supuesto de una conducta dolosa del deudor, tal como lo ha explicado la doctrina mayoritaria; de ahí que sea indemnizable cualquiera sea el factor de atribución aplicable (cfr. Mosset Iturraspe, J., "Responsabilidad por daños - El daño moral" - Buenos Aires, 1985, Tº. IV, ps. 118/119, N° 45; Belluscio, A. y Zannoni, E., "Código Civil y leyes complementarias, comentado, anotado y concordado", Buenos Aires, 1979, Tº 2, p. 730, n° 1; Bueres, A. Y Highton, E., "Código Civil y normas complementarias - Análisis doctrinal y jurisprudencial \", Buenos Aires, 2006, Tº. 2-A, p. 229; Pizarro, R., y Vallespinos, C.", (Rivero Potes, Oscar Alberto y otro vs. Tiesqui, Ana Cristina y otro s/Ordinario CN Com Sala D; 30/04/2009; RC J 16807/09...") (conf "Ponce Tomás Omar C/ Dietz Fernando Ángel S/ Ordinario. Expte. N° 8090/2016-CAV (voto la Dra María Luján Ignazi), cabe tener

presente que "...para que un incumplimiento contractual conlleve un daño de esta índole, es preciso que la afectación íntima trascienda lo que puedan ser alternativas o incertidumbres propias del mundo de los negocios (conf. Cám. Nac. de Apel. en lo Com., Sala D\ "Valentinuzzi Roberto Mac/ Centro Milano SA S/Sumarísimo\", en fecha 18.08.16)".

Asimismo, el capítulo de daño moral en el marco del derecho del consumidor y aplicado al caso está relacionado directamente con la falta de información de calidad que debe ser brindada a la actora conforme correcta construcción del valor de las cuotas diferidas por la cautelar recaída en los autos Díaz, como así también de las cuotas adeudadas en el marco de ejecución del contrato de Adhesión suscripto lo que se traduce en una situación disvaliosa con consecuencias en la esfera extrapatriomonial.

En ese sentido, se ha dicho que para estos casos y en base al principio de reparación plena que “(...) entendiendo a la reparación plena como reparación integral, se puede anexar el daño moral derivado de la frustración de la confianza depositada por el consumidor, daño que es autónomo y producto de

las expectativas objetivas del consumidor generadas por la empresa y que se ven frustradas, cuando comprueba, que el producto adquirido o el servicio contratado no posee la calidad o característica esperada, como consecuencia de una información engañosa o deficiente”. (Conf. Weingarten, Celia y Ghersi Carlos A, Tratados de Daños Reparables. Código Civil y Comercial de la Nación. 2da. Edición actualizada y ampliada. Ed. Thomson Reuters- La Ley. Ciudad Autónoma de Buenos Aires. 2016. Tomo II, pág. 26).

Teniendo en cuenta la índole del hecho generador de responsabilidad, la prueba producida en autos de la cual tengo en especial cuenta la falta de acabada información brindada al actor a la luz de los estándares exigibles de la LDC –relacionada con la construcción del valor de diferimiento de las cuotas fundado en la falta de información respecto de la aplicación a sus cuotas del amparo colectivos “Díaz”, es que a los fines de su determinación y con base en el art. 147 del CPCC de la Ley 5777 he de seguir el monto propuesto por la actora, el cual fijo prudencialmente por la gravedad del hecho en el marco de ejecución contractual en la suma de \$ 2.500.000.

Asimismo, para la suma determinada precedentemente se adita una tasa pura del 8% anual lo que equivale al 0,66 mensual o 0,022 diario- desde el 22 de mayo de 2023 fecha en la que la Sra. Cao Chaga solicitó la emisión del cupón para cancelar la totalidad de las cuotas del plan hasta la fecha de sentencia, esto es 2 años, 8 meses y 14

días o 993 días lo cual totaliza un 21,84 % lo que hace, en consecuencia, que la suma para la actora asciende a \$ 3.046.000, suma determinada a la fecha de la presente conforme a parámetros del fallo del STJ "Garrido, Paola Cancina C/ Provincia De Rio Negro S / Ordinario S/ Casación" de fecha 15/11/2017, Sent. N° 89 y a partir de la fecha del presente decisorio y sin solución de continuidad devengará hasta el momento del efectivo pago interés conforme a calculadora oficial del Poder Judicial o la que el S.T.J. en lo sucesivo fije.

IX.3.- Daño Punitivo: Por este rubro el actor solicita la suma de \$3.000.000.

Tengo presente que el Artículo 52 bis de la Ley 24.240 dispone que “Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta ley”.

El Superior Tribunal de Justicia a la fecha ha elaborado su doctrina legal al respecto, la que surge de autos “Cofre” (STJRNS1 - Se. 09/21)", “Campos” (STJRNS1 - Se. 49/24) y recientemente de “Fabi” (STJRNS1 - Se. 63/24).

De esa doctrina se extrae que la aplicación de una sanción pecuniaria disuasiva es excepcional y para que proceda se debe constatar una grave indiferencia hacia los derechos del consumidor la que debe calificarse de intencional a suficiente negligencia -dolo o culpa grave- o por enriquecimiento indebidos derivados del ilícito.

Asimismo, se ha dicho que “La conducta reprochada es la del proveedor que, al realizar un cálculo previo, sabe que el producto o servicio ofrecido puede ocasionar un daño y, aun descontando las indemnizaciones, tendrá un beneficio que redundará en ganancia. En definitiva, se trata de supuestos en los que los proveedores adoptan esa política habitualmente y como una forma de financiarse a través de sus consumidores. Ello así, a través de una conducta objetivamente descalificable desde el punto de vista social, esto es, disvaliosa por indiferencia hacia el prójimo, desidia o abuso de una posición de privilegio (cf. Colombres, Fernando M., "Daño punitivo. Presupuestos de procedencia y destino de la multa", LL DJ 19/10/2011; STJRNS1 - Se. 09/21 "Cofré")” Citado en “Fabi” (STJRNS1 - Se. 63/24).

Así, en “Fabi” el Superior Tribunal de Justicia reafirma que el daño punitivo es de carácter excepcional, solo para casos que revistan suficiente gravedad en los que el proveedor del bien o servicio actúe con dolo -directo o eventual- o culpa grave -grosera negligencia- sin que alcance como lo refiere la literalidad de la norma, el mero incumplimiento de las obligaciones legales o contractuales. Por último, debe haber un cálculo del proveedor que implique que la conducta reprochada le reporte una ganancia.

Efectuado el encuadre de rigor y dadas las circunstancias analizadas del caso, entiendo que el daño punitivo ha de proceder, en función del incumplimiento legal que califico de intencional por parte de la demandada consistente en no brindar a la actora información cierta, clara y detallada respecto de la debida construcción de la deuda por cuotas y en especial por diferimientos de cautelar emitida en autos “Diaz”.

De este modo, en orden a todo lo indicado, y en función del marco fáctico debatido en autos y probado el incumplimiento, he de hacer lugar a la solicitud de aplicación de una sanción pecuniaria disuasiva a la fecha de la sentencia.

Entonces, atento a la gravedad del incumplimiento y a la luz de criterios de equidad para fijarlo es que conforme al art. 47 citado en el art. 52 bis de la LDC, se determina que el monto por daño punitivo para que tenga reales efectos disuasivos sea igual 4 canastas básicas total para el hogar 3 conforme parámetros del INDEC <https://www.indec.gob.ar/indec/web/Nivel3-Tema-4-43> a diciembre del año 2025 en \$ 1.376.478 suma que multiplicada por 4 arroja el monto de \$ 5.505.912.

La suma resultante deberá ser abonada en el plazo de 10 días de que la presente adquiera firmeza, siendo que desde la fecha de la presente y sin solución de continuidad devengará intereses hasta su efectivo pago conforme a la calculadora oficial de intereses del Poder Judicial o la que el STJ en lo sucesivo fije.

X.- Conclusión: Por los fundamentos expuestos corresponde hacer lugar a la demanda interpuesta en fecha 18/11/2024 por María Belén Cao Chaga, y en consecuencia condenar a FCA SA de Ahorro para Fines Determinados a que en el plazo de 10 días de que la presente adquiera firmeza abone a la actora por Daño Moral la suma de \$ 3.046.000 conforme fundamentos dados en el Punto IX.2, por Daño Punitivo la suma de \$ 5.505.912 conforme lo dispuesto en el Punto IX.3 y rechazar el rubro Daño Directo de conformidad a los fundamentos dados en el punto IX.1; siendo que todas las sumas calculadas a la fecha de la presente devengarán hasta su efectivo pago sin solución de continuidad desde la fecha de la presente intereses conforme tasa de calculadora oficial

del Poder Judicial o la que el S.T.J. en lo sucesivo fije.

XI.- Costas y honorarios: Las costas de imponen a la demandada vencida - art. 62 del CPCC-.

El monto base asciende a \$ 8.551.912.

Regular los honorarios de los Dres Cirilo Oscar Bustamante y Héctor Horacio Kucich en conjunto en su carácter de patrocinantes de la actora en la suma de \$ 940.710,32 - Coef. 11% .-Art. 8 último párrafo Ley G 2212-.

Asimismo, se regulan los honorarios de las Dras. Lucía Fernández Urquiza y Celina B. Fernández Urquiza en conjunto por la representación de la demandada. en la suma de \$ 1.077.540,91 -Coef. 9% + 40 % .-Art. 8 último párrafo Ley G 2212-

Para efectuar las regulaciones precedentes tuve en cuenta las previsiones del art. 6 de la Ley G 2212 a la luz de los coeficientes para el proceso ordinario conforme art. 8, 10 y concordantes del mismo cuerpo normativo los que al aplicarse y no superar los mínimos me llevan a acudir a las previsiones del artículo 8 de la Ley arancelaria y merituar en base a la complejidad del asunto y el tipo de proceso ordinario una regulación proporcional y justa a la actividad desempeñada por los profesionales intervenientes.

Se hace saber, asimismo que deberá cumplirse con la Ley D 869 y notificar a la Caja Forense.

Asimismo, se regulan para el perito contable Raúl Alberto Devia la suma de \$ 427595,60 – art. 18 Ley 5069-.

RESOLUCIÓN:

I.- Hacer lugar a la demanda interpuesta en fecha 18/11/2024 por María Belén Cao Chaga, y en consecuencia condenar a FCA SA de Ahorro para Fines Determinados a que en el plazo de 10 días de que la presente adquiera firmeza abone a la actora por Daño Moral la suma de \$ 3.046.000 conforme fundamentos dados en el Punto IX.2, por Daño Punitivo la suma de \$ 5.505.912 conforme lo dispuesto en el Punto IX.3 y rechazar el rubro Daño Directo de conformidad a los fundamentos dados en el punto IX.1; siendo que todas las sumas calculadas a la fecha de la presente devengarán hasta su efectivo pago sin solución de continuidad desde la fecha de la presente intereses conforme tasa de calculadora oficial del Poder Judicial o la que el S.T.J. en lo sucesivo fije.

II- Imponer las costas a la demandada (art. 62 del CPCC) y regular los honorarios

profesionales en el modo efectuado en Punto XI. Cumplir con la Ley D 869 y notificar a la Caja Forense.

III.- Registrar, protocolizar y notificar conforme al art. 120 y 138 del CPCC Ley 5777.

Leandro Javier Oyola

Juez