

General Roca, 08 de junio del 2.026

AUTOS Y VISTOS: Para dictar sentencia en el presente expediente caratulado "**RIOS YANINA MARCELA ELIZABETH C/ AUTOS ZANET S.A. Y FCA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS S/ SUMARISIMO**" (Expte. N° RO-28526-C-0000), en trámite ante esta Unidad Jurisdiccional N° 5 de General Roca, del que

RESULTA:

I.- Que se presenta la Sra. Yanina Marcela Elizabeth Ríos (en adelante también la parte actora y/o la actora) promoviendo demanda contra Autos Zanet S.A. y FCA S.A. de Ahorro Para Fines Determinados, reclamando el pago de la suma de \$ 4.576.977,79, y/o lo que en más o en menos surja de la prueba a producirse en autos, en concepto de indemnización de daños y perjuicios por incumplimiento contractual y daños punitivos, más intereses y costas.

Solicita también se condene a las demandadas a publicar la sentencia en diarios de amplia circulación.

Dice que el día 05/09/2017 contrató en la concesionaria Auto Cattedrale de Lombardia S.A. un plan de ahorro N° 13814/87, para la adquisición de un vehículo Fiat Toro TF3 y abonó ocho cuotas, hasta que en el mes de mayo de 2.018 recibió una llamada de un representante de "Fiat Fábrica" informándole que había sido beneficiada de una adjudicación extraordinaria en su plan FIAT N° 13814/87 y que, para continuar con el trámite, debía enviar un telegrama renunciando a su plan actual así ingresaba a un plan extraordinario, y podía adjudicar con todas las cuotas abonadas hasta el momento.

Agrega que la parte actora procedió a enviar la carta de renuncia a su plan NQ 13814/87 y, luego de unos 60 días aproximadamente recibió un mensaje por Whats App de un vendedor que le avisó que había un atraso con la adjudicación. Con posterioridad a ello recibió una llamada de una vendedora que se comunicaba en nombre de la administración de Plan de Ahorro de la concesionaria AUTO ZANET S.A. para brindarle la bienvenida a un nuevo Plan de Ahorro NQ 14303/138.

Alega que, en dicho momento la parte actora consultó por las cuotas anteriores que había abonado en el plan rescindido, y le hacen saber que las cuotas del anterior plan no se traspasarían al nuevo plan, que debía continuar abonando este último y que

luego le reintegrarían todo lo abonado por el primer plan. Sostiene también que en ningún momento le mencionaron la supuesta "Adjudicación Extraordinaria" con la que había sido beneficiada la actora.

Resalta que la parte actora en ningún momento aceptó iniciar un nuevo plan, y que toda la operación se produjo sin exhibir ni firmar ninguna solicitud de adhesión.

Manifiesta que, disconforme con la situación y luego de incesantes llamados telefónicos para reclamar, decidió viajar junto a su pareja hasta la concesionaria Autos Zanet S.A. sita en Lomas de Zamora, Provincia de Buenos Aires, donde los atendieron con malos tratos, no le brindaron solución e intentaron venderle un tercer plan con la misma información engañosa y actuando de mala fe, al decir que se traspasarían las cuotas de los dos planes a un tercer plan, maniobra que, sostienen, se está tornando habitual en todas las concesionarias, (engañar a clientes para que suscriban nuevos planes de ahorro y así los vendedores obtienen una ganancia extra por cada venta realizada).

Luego reseña intercambio de correos electrónicos formulando reclamos y pedidos de información, y dice que intimó por carta documento a la concesionaria sin resultado alguno al igual que el trámite de mediación desarrollado.

Para finalizar señala que recibió una carta documento de FCA S.A. de Ahorro Para Fines Determinados, intimándola a abonar una deuda de \$ 27.347,30 por falta de pago de las cuotas del plan, y porque al momento de la suscripción no pago el derecho de inscripción ni el impuesto de sellos con el que se gravó el documento, la cual fue respondida por la parte actora y recibida por la sociedad administradora el día 06/05/2019.

Sostiene que la violación del deber de informar, obrar con buena fe y lealtad comercial tornan nulo al contrato en los términos del art. 37, último párrafo, que genera el deber de las partes de restituirse mutuamente lo percibido, más los intereses desde que cada pago fue efectivizado y hasta la fecha de la efectiva restitución.

Como consecuencia de la nulidad articulada, solicita el reintegro de la suma de \$ 66.872,79, en concepto de las ocho cuotas abonadas en el plan de ahorro W 13814/87 FIAT TORO 4x4, que ascienden a \$ 41.897,92, más las sumas de las tres cuotas

abonadas en el plan de ahorro NQ 14303/138 FIAT TORO S.A. 4x4 que asciende a \$ 24.974,87, cuyas sumas fueron obtenidas por parte de la concesionaria Autos Zanet S.A. en forma engañosa y de mala fe, más los intereses correspondientes.

Y además pide se indemnicen los siguientes conceptos: **a)** daño moral \$ 500.000; **b)** daño punitivo \$ 4.000.000; y **c)** gastos \$ 10.105.

Todo ello sujeto a lo que en más o en menos surja de la prueba del proceso, más intereses y costas.

Invoca aplicación de Ley 24.240 y normas de tutela de consumidores, funda la responsabilidad solidaria de las demandadas, ofrece prueba, y solicita se haga lugar a la demanda, con costas.

II.- Dispuesto el trámite sumarísimo, se tiene por iniciada la demanda y se otorga beneficio de gratuidad (art. 53, Ley 24.240).

III.- Notificado el traslado de demanda, se presenta Autos Zanet S.A. (en adelante también la concesionaria y/o la demandada) y contesta la misma.

Formula negativa general y particular de rigor, y dice que es concesionaria oficial de la marca Fiat y que vende planes de ahorro para FCA porque se encuentra autorizada por ésta empresa y actúa en nombre de ella.

Señala que en calidad de mandataria de la administradora no responde por incumplimientos de esta.

No desconoce que la actora adquirió un plan de ahorro inicial a una concesionaria que no guarda vínculo comercial alguno con Autos Zanet S.A., y señala que resulta inverosímil sostener que, ante un mero llamado telefónico de una persona desconocida, renunciara a dicho plan.

Dice que mediante una promoción y contratación telefónica, adquirió de manos de la concesionaria el plan Plan de Ahorro NQ 14303/138, y que en todo momento fue debidamente informada de las características del plan (que tenía 15 cuotas pagas), sus modalidades, pagos, y condiciones, a través de una cadena de correos electrónicos que adjunta y transcribe.

Funda en derecho, niega que resulte aplicable al caso la responsabilidad prevista

por el art. 40 de la Ley 24.240, impugna los daños reclamados, ofrece prueba, y solicita el rechazo de la demanda.

IV.- Se presenta también FCA S.A. de Ahorro Para Fines Determinados (en adelante también "FCA" y/o "la administradora") y contesta demanda; formula negativa general y particular de los hechos alegados por el actor y desconoce documental.

Brinda su versión de los hechos explicando el funcionamiento de los planes de ahorro y la participación de cada una de las personas involucradas en el sistema, remarcando que el concesionario certifica la intervención del adherente.

Señala que no intervino en los hechos alegados en la demanda, pero indica lo siguiente:

a) En relación al plan de ahorro Grupo 13814, Orden 87, para adquisición de un rodado Fiat Toro, dice que se suscribió en fecha 05/10/2017 mediante solicitud N° 2616657, se abonaron 8 cuotas, el plan no prevé adjudicación extraordinaria, la actora no fue adjudicataria del rodado, no abonó derecho de inscripción ni impuesto de sellos, renunció al plan el día 06/06/2018, y tiene derecho al reintegro del haber neto al momento de liquidación del plan.

b) Respecto al plan de ahorro Grupo 14303, Orden 138, dice que se trata de un contrato celebrado a distancia y que la actora abonó solo tres cuotas.

Alega que no media conducta antijurídica de su parte ni corresponde aplicarle responsabilidad solidaria, y que, en relación a ambos planes de ahorro, procede el reintegro del haber neto que eventualmente pudiera corresponder a la actora al tiempo de la liquidación del Grupo, conforme arts. 13, 14 y 18 de las Condiciones Generales y no antes.

Por último, señala que no resulta aplicable al caso la Ley 24.240, impugna la existencia, cuantía y procedencia del reclamo de daños y perjuicios, y de la responsabilidad civil que se le atribuye, ofrece prueba, formula reserva de caso federal y solicita el rechazo de la demanda.

V.- Corrido traslado a la actora de la documental que adjuntaran las demandadas, la misma desconoce los correos electrónicos que no coinciden con los que adjuntara a su demanda.

No siendo posible la conciliación del proceso, se celebra la [audiencia preliminar](#) donde se fijan los hechos controvertidos (contrato celebrado, los daños y perjuicios, montos y rubros de los mismos) y se provee la prueba que es producida en autos, conforme resolución de clausura del período de prueba.

El Ministerio Público Fiscal [contesta](#) la vista otorgada, alegan las partes ([actora](#), [administradora](#) y [concesionaria](#)) y pasan los autos a despacho para dictar sentencia.

Y CONSIDERANDO:

Puestos los autos a resolver, cabe efectuar las siguientes consideraciones.

I.- De los escritos de demanda y contestación surge que las partes coinciden en señalar que la actora suscribió un plan de ahorro, ante la concesionaria Auto Cattedrale, que abonó ocho cuotas y renunció por carta documento.

A partir de allí se genera la controversia por cuanto la actora sostiene que, por no haber sido debidamente informada y por ser víctima de un engaño, renunció al primer plan y nunca solicitó el segundo plan ni firmó documentación alguna para tal contratación, lo que genera la nulidad de los actos y habilita el pedido de indemnización de daños y sanción punitiva solicitada.

Las demandadas niegan tales circunstancias (defectos en la información y ardid o engaño), señalan que la actora contrató dos planes, e impugnan la procedencia de la demanda y del reclamo indemnizatorio y sancionatorio. De igual modo, impugnan la aplicación al caso de la Ley de Defensa del Consumidor.

II.- Para determinar la existencia de los hechos alegados y controvertidos, las pruebas del caso serán analizadas teniendo en consideración que los jueces no estamos obligados a valorar la totalidad de la prueba producida sino únicamente aquella que resulte esencial para la decisión, y que dicha valoración se realiza conforme las reglas de la sana crítica, conforme lo dispuesto por los arts. 348 y 356 del CPCC, por los arts. 1736 y 1744 del CCyC y que resulta aplicable el art. 53 de la Ley 24.240 interpretado conforme la doctrina legal del Superior Tribunal de nuestra provincia en autos “Coliñir” (STJRNS1, Se.145/2019).

Sostuvo el Superior en dicho expediente que “...*en todo procedimiento en donde esté en juego una relación de consumo, rige en toda su dimensión el principio de la "carga dinámica" en materia probatoria...*”

...El proveedor tiene una obligación legal que consiste en colaborar con 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..."

Además, a la hora de valorar las pericias citadas, he de seguir la pauta expuesta por la Excma. Cámara local de Apelaciones al sostener que "...Aún cuando el dictamen pericial carece de valor vinculante para el órgano judicial, el apartamiento de las conclusiones establecidas en aquél debe encontrar apoyo en razones serias, es decir, en fundamentos objetivamente demostrativos de que la opinión de los expertos se encuentra reñida con principios lógicos o máximas de experiencia, o de que existen en el proceso elementos probatorios provistos de mayor eficacia para provocar la convicción acerca de la verdad de los hechos controvertidos. Sin embargo, cuando el peritaje aparece fundado en principios técnicos inobjectables y no existe otra prueba que lo desvirtúe, la sana crítica aconseja, frente a la imposibilidad de oponer argumentos científicos de mayor valor, aceptar las conclusiones de aquél..."

Y que "...La impugnación al peritaje requiere que se acredite la existencia de elementos que permitan advertir fehacientemente el error o insuficiente aprovechamiento de los conocimientos científicos por parte del idóneo y debe encontrar apoyo en fundamentos objetivamente demostrativos de que la opinión del experto se encuentra reñida con principios lógicos o máximas de experiencia, o en la concurrencia de medios probatorios de mayor eficacia que permitan desvirtuarla ..." (CAGR, Se. 05/2026 del 02/02/2026, "Vallejos").

III.- En ese marco, surge de la prueba producida lo siguiente:

a) De la prueba documental que adjuntan la actora y la concesionaria demandada, junto a la prueba **pericial informática**, que no fue objetada y que refleja la totalidad de los -email que adjuntaran las mismas, surge el intercambio de correos electrónicos entre las mencionadas partes que se desarrolló entre el 27/08/2017 al 12/09/2017, que comprende una primera etapa bajo el asunto "*Fiat Zanet. Reclamo!!!!*", y luego "*Respuesta respecto al Argo 1.8*".

Del intercambio se observa que su inicio obedece al reclamo formulado por la actora en los siguientes términos: "*...He llamado reiteradas oportunidades y esta*

referido a la venta engañosa haciendose pasar x fiat central de la concesionaria Auto Zanet. Más precisamenete de la cosesionaria de Turdera por Nicolas Maldonado.

Exigo q se me devuelva el dinero o se me entregue el auto, teniendo y respetandome el plan anterior q tenia el cual me hicieron renunciar.

Solicito una solución ya de mi situacion. Y un contacto de gerencia de auto zanet...".

El correo fue contestado por la concesionaria demandada en los siguientes términos: "...Buen dia Yanina, tal como te comente ayer telefónicamente, estamos tratando de ir resolviendo estos casos.

Ayer conversamos que te interesa un vehiculo pero que no sea la toro, sabes cual es el vehiculo quieres?

Te pregunto asi veo las posibles soluciones, sabes la documentación que solicita Fiat para la entrega?

Algo creo te comente ayer, te pido esta informacion para conversar con gerencia y ver por donde comenzar...".

En ese cuadro la actora indica que "...Lo que solicito es la devolución del dinero de ambos planes. El plan q me hicieron perder con el siguiente grupo y orden 13814/87 y el actual con ustedes 14303/138..."

Desde la concesionaria se le responde en los siguientes términos: "...Yanina, déjame que en cuanto venga el gerente , que justamente esta en Turdera, converso con el y te pongo en tema al respecto de lo conversado..."

Y luego "...Buenas tardes Yanina, la realidad es que nosotros podemos reconocerte el dinero, del plan tanto del actual, como del plan anterior pero la única manera que tenemos de hacerlo es sobre el retiro del auto.

Entiendo tu desconfianza, y tus pocas ganas de seguir adelante, si decidis darle la baja al plan te pido me avises asi hacemos la baja de la tarjeta asi no te cobran mas nada desde ahí.

Lamentablemente no tengo ninguna otra herramienta para poder enmendar lo que sucedió.

Quedo a tu disposición ante cualquier consulta. Vuelvo a pedirte disculpas en nombre del concesionario..."

Posteriormente (en fecha 29/8/18 11:53) y ya bajo una nueva denominación en el asunto consignado en los correos electrónicos se lee la siguiente propuesta de la concesionaria: "...Buen día Yanina/ Sebastian

Les comento la propuesta formal que les ofrecemos, dado que la idea es adquirir un Argo presición 1.8, lo que podemos hacer es lo siguiente, el concesionario les transfiere un plan por argo 1.8 con 14 cuotas pagas (el mismo tiene un valor de venta de \$54.000), si hacemos la suma de lo que tienen ahorrado en el otro consec sobre la toro y sobre el plan que tienen aca estaríamos en importes similares.

Nosotros enviaríamos dos transferencias una para que renuncies a tu plan actual en Zanet y otra para que tomes este nuevo plan de argo.

Respecto a tu plan del otro concesionario cuando llegue la cuota 84 reclamas en Fiat la devolución de los fondos por las cuotas que abonaste..."

Se observa también un intercambio de correos en pos de acordar la suscripción a este nuevo plan de ahorro, pero el mismo no termina por concretarse en virtud de las manifestaciones de la actora de fecha 12/09/2018.

b) La parte actora al contestar la intimación por la [prueba documental](#) en su poder, manifiesta que "...acompañó lo siguiente:

1. Dos resúmenes de cuenta que en su oportunidad se extrajeron de la página oficial de Fiat Plan correspondiente a los dos grupos.-

2. Cinco (5) cupones correspondientes a cuotas del grupo 13814, orden 87.- Las restantes no fueron recibidas pero si abonadas.-

3. Del grupo 14303 orden 138 no recibí cupones y los pagos fueron directamente por débito..."

c) La prueba pericial contable responde los puntos periciales de la [parte actora](#) y de la [administradora del plan](#) e indica que esta última sólo tiene registrado en sus asientos contables el primer plan de ahorro suscripto, identificado con el N° 13814/87, con ocho cuotas pagadas, pero no se registra el segundo plan mencionado por las demandadas (N° 14303/138).

Así, expresa el perito lo siguiente: "...Solicitud N° 2616657

o Grup?: 13814-Orden: 87- Estado: Inactiva

o Fecha de ingreso e inscripción: 05/10/2017

o Plan de 84 cuotas - Tipo: Normal

o Modelo ahorrado: TORO FREEDOM 2.0 AT9 4X4

• Concesionarios intervinientes: EX LOMBARDIA AUTO SA (alta) y PIRE RAYEN AUTOMOTORES S.A. (cambio registrado el 12/11/2018)

o Administradora: FCA S.A. de Ahorro para Fines Determinados...

Grupo N° 14303, Orden N° 138:

En relación con este grupo, no se cuenta con documentación suficiente que permita acreditar fehacientemente su existencia ni identificar a la entidad administradora. En consecuencia, no es posible emitir una conclusión fundada respecto a la administración de este plan, en tanto no se aporten antecedentes específicos vinculados a dicho grupo y orden...

Conclusión:

FCA S.A. de Ahorro para Fines Determinados fue la entidad administradora del Grupo N° 13814, Orden N° 87, conforme surge del legajo documental correspondiente. En cambio, no puede determinarse la administración del Grupo N° 14303, Orden N° 138, por falta de datos obrantes en el expediente.

...se informa que, tras el análisis de la documentación aportada, no se ha encontrado constancia de otra solicitud de adhesión suscripta por la parte actora correspondiente al Plan de Ahorro N° Grupo N° 14303 y Orden N° 138..."

Agrega que por el plan registrado la actora abonó el derecho de suscripción e impuesto de sellos (\$ 17.524,71) y ocho cuotas entre los meses de octubre del 2.017 a mayo del 2.018; dice que el importe a restituirle (valor de rescate) asciende a \$ 35.442,65 sujeto a "...Actualización del valor de las cuotas al momento del reintegro, Aplicación de intereses compensatorios desde la fecha del último pago (06/2018), para lo cual se necesita la tasa técnica del plan. Deducción de penalidad máxima del 2%..."

c) La prueba informativa al [Banco Santander](#) ratifica los resúmenes de tarjeta de

crédito que adjunta la actora y da cuenta de los pagos efectuados en relación al plan de ahorro contratado, Grupo 13814, Orden 87, y de débitos a favor de la concesionaria demandada (3 cuotas de \$ 2.900 cada una con fecha 18/05/2018, y un débito identificado como Fiat Plan 14303138, que coincide con el número de grupo y orden del segundo plan que se habría contratado, de fecha 10/07/2018, por \$ 7.574,18).

d) La prueba informativa a [Correo Andreani](#) da cuenta de la autenticidad de la Carta Documento de fecha 10/04/2019, remitida por la administradora demandada, mediante la cual intima al pago de derechos de suscripción e impuestos en relación al segundo plan que se habría contratado (Grupo 14303, Orden 138), y agrega que dicho contrato se extinguió de pleno derecho por falta de pago de las cuotas. Todo ello bajo apercibimiento de inicio de acciones judiciales.

e) La prueba informativa al [Correo Argentino](#) ratifica la autenticidad, emisión y recepción de las cartas documento que la actora remitió a las demandadas previo al inicio del presente proceso.

f) [FCA Argentina S.A.](#) remite la documentación en su poder (prueba documental en poder de terceros) y adjunta la solicitud de suscripción N° 2616657, que la actora firmó para contratar el plan de ahorro para adquirir una pick up Fiat Toro, Grupo 13814, Orden 87.

g) Por último, prestan declaración testimonial el Sr. Carlos José Bernal y la Sra. Nilda Gloria Salas, quien dan cuenta de la angustia sufrida por la actora como consecuencia de los hechos que motivan este proceso, y porque para adquirir la pick up Fiat Toro, vendieron -la actora y su pareja- sus rodados (una motocicleta y un vehículo marca Peugeot) que necesitaban para uso diario y para trasladarse a su trabajo.

IV.- Según disponen los arts. 1º, 2º y 3º de CCyC, los jueces y juezas deben resolver los asuntos que sean sometidos a su jurisdicción mediante una decisión razonablemente fundada según las leyes aplicables, de conformidad con la Constitución Nacional y los Tratados Internacionales de Derechos Humanos, interpretando los mismos teniendo en cuenta sus palabras, finalidades, leyes análogas, disposiciones que surgen de los tratados mencionados, principios y valores jurídicos, de modo coherente con todo el ordenamiento.

En base a lo señalado en los párrafos anteriores, y teniendo en miras los hechos

afirmados, controvertidos y el resultado de las pruebas producidas en el proceso, considero que estamos en presencia de una relación de consumo entablada entre proveedores profesionales de bienes y servicios y una persona que adquiere un bien para uso personal y de su grupo familiar, por cuanto no encuentro prueba alguna que me permita tener por cierto un uso profesional en los términos sentados por el Superior Tribunal de Justicia Provincial (STJRNS1, [Se. 76/2022](#), "González Lorena"), que excluya la aplicación de la Ley 24.240 al caso.

Por ello, el régimen legal se integra con las normas emergentes de los arts. 19 y 42 de la C.N., las previstas en el CCyC ("Contratos de consumo" y concordantes y "Responsabilidad Civil"), y en la Ley 24.240, mediante el sistema de diálogo de fuentes (arts. 1° y 2° del CCyC), para elaborar la regla del caso que maximice la protección de los derechos fundamentales del consumidor (cf. Sozzo, Gonzalo; "El diálogo de fuentes en el Derecho del Consumidor Argentino"; RC D 1165/2017, Tomo 2016-1 "Consumidores" de Editorial Rubinzal Culzoni).

De acuerdo a tal normativa, la regla del caso indica que:

a) las normas que regulan las relaciones de consumo deben ser aplicadas e interpretadas conforme con el principio de protección del consumidor y el de acceso al consumo sustentable; en caso de duda sobre la interpretación del Código Civil y Comercial o las leyes especiales, prevalece la más favorable al consumidor (art. 1094, CCyC);

b) la relación de consumo, como vínculo jurídico entre proveedores y consumidores o usuarios, puede tener origen en un contrato individual, en contratos o negocios conexos, en actos unilaterales o en hechos jurídicos (conf. C.S.J.N., "Ferreyra", Fallos 329:646, voto del Dr. Lorenzetti) y genera obligaciones de fuente constitucional, legal y, en su caso, contractual.

c) los contratos, ya sea en general o como causa fuente de la relación de consumo, deben celebrarse, interpretarse y ejecutarse de buena fe (art. 961, CCyC);

d) el contrato de consumo se interpreta en el sentido más favorable para el consumidor; cuando existen dudas sobre los alcances de su obligación, se adopta la que sea menos gravosa; y las cláusulas ambiguas predisuestas por una de las partes se interpretan en sentido contrario a la parte predisponente (arts. 987, y 1095 CCyC);

e) pesa sobre el proveedor un deber de información con carácter de obligación de resultado que obliga a éste al contratar y durante la ejecución del contrato (art. 42, C.N.; art. 4, Ley 24.240; y art. 1100, CCyC); la información que debe brindar el proveedor debe ser adecuada y veraz, gratuita, cierta, clara y detallada sobre todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización (art. 42, C.N.; art. 4, Ley 24.240; y art. 1100, CCyC);

f) la responsabilidad por daños derivados de las relaciones de consumo ha sido regulada en el microsistema de tutela de consumidores y usuarios a través de un régimen general, con base en los arts. 42 de la C.N., y 5 y 10 bis de la Ley 24.240, un régimen especial para los daños causados por bienes o servicios riesgosos o viciosos (art. 40, Ley 24.240), y otro régimen particular para los daños ocasionados por incumplimiento al régimen de garantías legales por bienes (arts. 11 a 17, Ley 24.240) o servicios (arts. 23 y 24, Ley 24.240).

Respecto al régimen general mencionado, se debate en doctrina si el mismo genera responsabilidad objetiva en todos los supuestos o, por el contrario, si la misma puede ser objetiva o subjetiva dependiendo de las circunstancias particulares del caso.

Así, por ejemplo, sostiene el Dr. Sebastián Picasso que *"...encontramos en la LDC un sistema general de responsabilidad del proveedor, con eje en los arts. 5 y 10 "bis", y un sistema especial contenido en el art. 40 para los supuestos en que el daño haya sido causado por una cosa o servicio riesgosos (28). En todos los casos, la responsabilidad tiene naturaleza objetiva, lo que se compadece con el carácter de parte débil del consumidor y la finalidad tuitiva que inspiró el dictado de la ley.*

En efecto, el art. 10 "bis", titulado "Incumplimiento de la obligación", establece que "El incumplimiento de la oferta o del contrato o proveedor, salvo caso fortuito o fuerza mayor, faculta al consumidor, a su libre elección, a... Y luego se aclara: "Todo ello sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan". Como ya lo hemos señalado en otra oportunidad (29), nos parece innegable que la ley está estableciendo de este modo el carácter de obligación de resultado de todas las que pesan sobre el proveedor, pues declara que su incumplimiento dará lugar a "las acciones de daños y perjuicios", salvo "caso fortuito o fuerza mayor"..." (Picasso, Sebastián; "La culpa de la víctima en las relaciones de consumo. Precisiones de la Corte Suprema", publicado en LA LEY 02/06/2008, 4 - LA LEY 2008-C, 562).

En sentido contrario se expide el Dr. Lorenzetti, cuando analiza la obligación de seguridad y señala que *"...Se ha discutido en la doctrina nacional si la obligación es de medios o de resultado. En realidad lo que se discute es si hay imputabilidad por culpa o por el contrario, es objetiva. Para un sector de la doctrina, la obligación de seguridad es de medios y la imputabilidad es culposa.*

Para otra línea de pensamiento, mayoritaria en la doctrina nacional, se asume una obligación de resultado consistente en la provisión de una cosa inocua, es decir no dañina y que sirva adecuadamente a su destino normal de uso o consumo. Esta obligación de seguridad es de resultado, por lo que su incumplimiento acarrea responsabilidad de tipo objetivo con fundamento en la tutela especial del crédito o en la idea de garantía.

La ley que comentamos aclara poco este tema ya que no da una directiva precisa.

Es difícil analizar si se exigen medios o resultados. Si se lee el art. 5, pareciera que hay un parámetro de diligencia: prever que un uso normal no cause daños. Si se lee el art. 6, pareciera que es garantía: las cosas y servicios deben comercializarse observando normas razonables para garantizar la seguridad. Sería objetiva.

Lo importante es examinar si lo que se juzga es un conducta o bien la acción de una cosa. En este último caso, mayoritario por cierto, la imputabilidad es objetiva..." (Lorenzetti, Ricardo Luis; "Esquema de responsabilidad por daños en la ley de protección al consumidor"; TR La Ley 003/002118).

El mismo autor, en su voto emitido en el fallo "Ferreyra" de la Corte Suprema de Justicia de la Nación (Fallos 329:646) señala que *"...una vez calificada la existencia de una relación de consumo, surge un deber de seguridad de fuente constitucional (cit. art. 42, de la Constitución Nacional) y legal (art. 5 ley 24.449; ley 24.240).*

7º) Que la extensión del deber de seguridad se refiere a los acontecimientos previsibles según el curso normal y ordinario de las cosas. Ello es así porque para determinar el contenido de este deber de cooperación cabe recurrir al derecho común que establece las normas generales, que vienen a integrar las normas especiales cuando no contienen disposiciones específicas en este sentido.

Que no es posible afirmar la existencia de una garantía de resultado, de manera que el usuario no sufra daño alguno. El régimen de causalidad vigente (arts. 901 a 906

del Código Civil) toma en cuenta las consecuencias normales y ordinarias previsibles, eximiendo al responsable de aquellas que son inevitables o no previsibles. La previsibilidad exigible variará de acuerdo a la regla del art. 902 del Código Civil de un caso a otro, lo cual vendrá justificado por las circunstancias propias de cada situación... Como consecuencia de ello, incumbe al juez hacer las discriminaciones correspondientes para evitar fallos que resulten de formulaciones abstractas o genéricas..."

En este aspecto he de señalar que adhiero a la postura fijada por el Dr. Lorenzetti, según el cual para determinar la responsabilidad por incumplimiento de obligaciones de fuente constitucional, legal o contractual con causa en una relación de consumo, deberá estarse al carácter de obligación de medios o de resultado del deber no cumplido.

Y para determinar tal calidad deberá analizarse su objeto o prestación a la luz de las reglas de causalidad contenidas en el CCyC, conforme las pautas previstas por los arts. 1723 a 1733 y, en particular lo dispuesto por el art. 774 que distingue entre obligaciones de medios y de resultado.

Por ello, la ejecución de las obligaciones contractuales, legales y constitucionales, está sujeta a las reglas del art. 10 bis de la Ley 24.240 según el cual el incumplimiento de la obligación con causa en una relación de consumo puede dar lugar a una responsabilidad de tipo objetiva, por inejecución de obligaciones de resultado, o subjetiva por culpa (arts. 42 de la C.N., 4 y 5 de la Ley 24.240, y 744, 1723, 1724, 1725 a 1733 y concordantes del CCyC) dependiendo de las circunstancias del caso;

h) el régimen de reparación de los daños y perjuicios reclamados, por su parte, se regula por lo dispuesto en los arts. 1737 a 1748 y concordantes del CCyC; y

i) el incumplimiento de las obligaciones alegadas o el riesgo o vicios de las cosas o servicios involucrados, o el incumplimiento del régimen de garantías legales, deber ser la causa adecuada de los daños y perjuicios cuya indemnización se reclama.

V.- También he de considerar que, en relación a la adquisición de vehículos mediante planes de ahorro, sostuvo el Excmo. Superior Tribunal de Justicia provincial que *"...el contrato de ahorro para fines determinados es un contrato de consumo conforme a las pautas que surgen de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor y del art. 1092 del Código Civil y Comercial de la Nación. Al decir de Junyent Bas se trata*

de una red de contratos conexos que responden a la inteligencia de los arts. 1073 y 1075 del CCyC. Los suscriptores del plan de ahorro previo que buscan adquirir un bien, están comprendidos en el art. 1 de la Ley 24.240 y la fabricante, la administradora y/o la concesionaria, cumplen con los requisitos previstos en el art. 2 de la mencionada ley, en cuanto se trata de personas jurídicas, de naturaleza privada, que desarrollan de manera profesional actividades de producción, montaje, creación, importación, concesión, marca, distribución y comercialización de bienes y servicios destinados a consumidores..." (STJRNS1, Se. 44/2021, "Blanes Pereyra").

A partir de lo expuesto cabe señalar que la relación de consumo, en cuanto vínculo que une a consumidores y proveedores de bienes y servicios con destino final, puede tener su causa en un contrato, un red de contratos o sistema, en un hecho jurídico o en un acto unilateral, y genera prestaciones principales y deberes secundarios o accesorios, de fuente contractual, legal y constitucional, tales como el de información, trato digno, buena fe, seguridad, advertencia, entre otros.

También que el microsistema de tutela de consumidores establece herramientas orientadas al cumplimiento de la prestación principal, de los deberes secundarios de conducta, del régimen de garantías de bienes y servicios, de responsabilidad por daños y de sanciones punitivas, cada uno de ellos aplicables bajo diversas circunstancias.

Así, frente al incumplimiento de la prestación principal o de deberes secundarios de conducta, el actor podrá optar entre accionar por cumplimiento (art. 10 bis), ejecutar la garantía legal (arts. 11 a 17 y 23/24), rescindir el contrato (art. 10 bis y 17), obtener disminución del precio (art. 17), etc., sin perjuicio además de reclamar la indemnización de daños y perjuicios.

Son, según señala la doctrina, acciones destinadas a satisfacer en primera medida el interés de prestación del consumidor acreedor.

En cuanto a las acciones por indemnización de daños y perjuicios, existe consenso en sostener que la Ley 24.240 prevé un sistema general con base en los arts. 5 y 10 bis, que repara las consecuencias dañosas de los incumplimientos al deber de prestación (art. 10 bis) y a los deberes de protección de la salud e integridad física y patrimonial de consumidores y usuarios (art. 5), y un sistema especial aplicable para aquellos casos en los cuales el daño se origina por la intervención de cosas o prestación de servicios viciosos o riesgosos (art. 40), tal como lo sostienen los Dres. Picasso,

Vázquez Ferreyra, Pizarro, Lorenzetti, y Wajntraub, entre otros.

Suele decirse que la responsabilidad es objetiva, con alguna disidencia en relación a la obligación de seguridad que, a decir del Dr. Lorenzetti, puede según los casos ser de medios (véase su voto en Fallos 329:646 "Ferreyra"), y que el régimen especial previsto por el art. 40 tiene como particularidad la ampliación de legitimados pasivos en calidad de deudores solidarios.

Este cuadro general se complementa, diálogo de fuentes mediante, con las normas de responsabilidad civil establecidas en el CCyC que regulan por ejemplo la extensión del resarcimiento, la prescripción, e inclusive nuevos medios de tutela de derechos como la acción preventiva de daños regulada en el art. 1710.

Para finalizar, cabe añadir que tanto en el régimen de la Ley 24.240 como en el CCyC, se ha unificado la responsabilidad contractual y extracontractual en torno a requisitos y efectos, pero sin que implique desconocer las diferencias que obedecen a la causa del daño (acto ilícito o incumplimiento obligacional).

En el marco indicado, es frecuente ver que se condenan a los integrantes del sistema de planes de ahorro de manera solidaria en base al art. 40 de la Ley 24.240, lo que, en consideración del suscripto, resulta adecuado cuando se pueda identificar una cosa o un servicio que tengan la calidad de riesgosa o viciosa, con los caracteres específicos de ambos conceptos.

Pero aún cuando ello no suceda (la presencia de riesgo o vicio), se genera responsabilidad por incumplimiento en los términos previstos por los arts. 5 y 10 bis de la Ley 24.240, y por ella deben responder los proveedores de manera solidaria por aplicación de lo dispuesto en el art. 1751 del CCyC, esto es, porque existe una única causa del daño (el incumplimiento del "negocio" causa fuente de la relación de consumo) atribuible a los integrantes del "sistema" de planes de ahorro, en el caso, la fábrica, la concesionaria y la administradora.

Así, refiriéndose a la conexidad contractual, sostiene el Dr. Lorenzetti que *"...La realidad económica muestra que quien quiere realizar un "negocio" ve a los "contratos" como instrumentos para la realización de aquél. De tal manera los mezcla, los agrupa, los deforma, en función del negocio. Frente a esta realidad, si el Derecho Privado sólo atiende a la idea de contrato se privará de contemplar un amplio espectro*

de la realidad económica. El iusprivatista se pone nostálgico frente al poco atractivo de la tipicidad; son excepcionales los casos en que un contrato de la realidad económica sigue los pasos que le indicó el Código Civil o de Comercio. Los grupos de contratos constituyen uno de los fenómenos que trascienden, no sólo la tipicidad, sino la idea misma de contrato. La noción de sistema precisa de una colaboración intercontractual, ya puede estar integrado por contratos bilaterales de colaboración o de cambio, pero unidos por un interés "supracontractual".

Cuando se atiende a una red de tarjetas de crédito, de medicina prepaga, de contratos de distribución, o de proveedores, encontraremos muchas cosas distintas entre ellos. Sin embargo, la idea de que hay un negocio global cuya eficiencia supera a la de celebrar contratos individuales, es común a todos ellos.

De tal modo, la idea de negocio es más amplia que la de contrato, siendo estos últimos instrumentos para la realización de aquél..." (Lorenzetti, Ricardo Luis, "¿Cuál es el cemento que une las redes de consumidores, de distribuidores, o de paquetes de negocios? (Aproximación a la conexidad contractual como fundamento imputativo)", LA LEY 1995-E, 1013).

Lo expuesto ha sido completado por la doctrina al expresar que "...Se trata, como ilustra Lorenzetti, de vínculos individuales que pueden ser asociativos o de cambio, entre los cuales existe una causa económica que hace que los mismos deban funcionar como sistema. En ellos, el elemento asociativo se adosa como atmósfera envolvente, pero se sitúa en plano del negocio, y no del contrato.

Dicha naturaleza sistémica a la que refiere el autor es justamente a partir de la cual surgen un sinnúmero de derivaciones jurídicas.

A tal respecto, pueden advertirse diversas cuestiones conflictivas a la hora de determinar los efectos de la vinculación contractual, ya que como se ha dicho antes que ahora, la coligación contractual es uno de los fenómenos que pone en crisis el principio de los efectos relativos del contrato.

En este caso, en concreto, la consecuencia sobre la que se pondrá especial atención es la posibilidad de entablar acciones directas contra sujetos con los que no se haya contratado directamente pero que si formen parte del negocio en su conjunto...

...el contrato conexo rompe justamente una de las reglas más tradicionales de la

teoría clásica: el efecto relativo de los contratos. Ello se debe a que en definitiva se trata de negocios jurídicos que yuxtaponen diversas figuras contractuales, vinculando jurídicamente partes que no han celebrado entre si ningún contrato particular.

En este caso, el acento aparece puesto en el "negocio" y no en el "contrato". De ahí la vinculación, relación o colegiación.

Dentro de este panorama, integrante o no de la cuarta categoría contractual, no hay dudas que el contrato conexo se aparta del contrato paritario y obliga a repensar el tradicional esquema de contratación apuntando a la búsqueda de soluciones equitativas frente a su complejidad y significación actual..." (Girardi, Natalia Lucía; "Conexidad contractual, acciones directas y consumo"; RCCyC 2023 (diciembre), 241; cita: TR LALEY AR/DOC/2645/2023).

Tales afirmaciones en el ámbito del derecho del consumidor, habilitan las acciones directas contra todos los integrantes de la red contractual, porque se reemplaza la idea de "contrato" por la de "negocio o sistema" como fuente de la relación de consumo, y el consumidor o usuario no resulta propiamente un tercero ajeno a los vínculos entablados previamente entre la red.

Y esta acción directa, para algunos habilita a reclamar el cumplimiento de la prestación principal, las garantías e indemnizaciones de daños contra todos los miembros de la red, mientras que para otros, sólo los legitima para reclamar la indemnización de daños pero no para accionar por cumplimiento o garantías, la que solo se limita al proveedor contratante con el consumidor, siendo el suscripto partidario de la primera corriente de opinión.

Para ello, cabe también tener presente el art. 1751 del CCyC referido a la coautoría, que desde la doctrina suele analizarse referido a hechos ilícitos donde se habla de autores, partícipes y cómplices; sin embargo, cabe reiterar que los regímenes de responsabilidad han sido unificados en el CCyC y, por ello, considero que la interpretación más favorable al consumidor mediante el diálogo de fuentes torna aplicable tal norma al supuesto de pluralidad de participantes de un contrato o, como en el caso, de un sistema elaborado para la celebración de un negocio.

Siendo así el "negocio" íntegramente considerado la causa de la relación de consumo, es allí donde se encuentra la "causa única" a la que se refiere la norma para

imponer la condena solidaria, más allá de los contratos individuales que celebren todos los integrantes de la red para, precisamente, facilitar la operatoria del negocio en cuestión.

En consecuencia, siendo el sistema de planes de ahorro una red de contratos conexos orientado a realizar negocios por medio de los cuales se permite a consumidores y usuarios adquirir bienes, en el caso automotores cero kilómetro, resulta tal negocio la causa fuente de la relación de consumo y de las obligaciones principales o accesorias, legales, constitucionales o contractuales, allí contenidas, cuyo incumplimiento hace responsable de manera solidaria, en los términos previstos por los arts. 5 y 10 bis (régimen general de responsabilidad por daños en relaciones de consumo), a todos aquellos a quienes se pueda identificar como proveedores en los términos del art. 2° de la Ley 24.240.

VI.- En el marco jurídico indicado, de acuerdo a los hechos no controvertidos y, en relación a los controvertidos, teniendo en cuenta la prueba producida, valorada en los términos previstos por el art. 53 de la Ley 24.240, tengo por acreditado que la actora contrató un primer plan de ahorro identificado como Grupo 13814, Orden 87 para adquirir una pick up Fiat Toro.

También, que renunció a dicho plan luego de abonar derecho de suscripción, impuestos y ocho cuotas.

Y respecto a la controversia, considero que se han acreditado los dichos de la actora en su demanda, cuando señala que recibió un llamado que la motivaba a suscribir un nuevo plan previa renuncia y que, ante el reclamo y los conflictos generados, inclusive le ofrecieron la firma de un tercer plan de ahorro, sin asegurarle la restitución de los fondos que había abonado.

Todo ello en un marco de información que no cumple con los requisitos impuestos por el art. 42 de la C.N., art. 4° de la Ley 24.240 y art. 1100 del CCyC.

Así, a la fecha de la presente sentencia surge que la administradora demandada no ha registrado el segundo plan que habría contratado la actora en los libros y registros que legalmente lleva. El plan en cuestión habría pertenecido al Grupo 14303, Orden 138, y por el cual la actora abonó tres cuotas de \$ 2.900 cada una, y un pago de \$ 7.574,87 en fecha 10/07/2018, según surge del intercambio de correos electrónicos con

la concesionaria demandada e informativa al Banco Santander.

Sin embargo, no surgen del proceso los términos y condiciones de la contratación, por cuanto no sólo no se encuentra registrada en los libros de ley, sino que la firma FCA Argentina S.A., que resguarda la documentación de la administradora, tampoco remitió una copia de la suscripción efectuada.

Por ello, no resulta posible conocer con certeza cuál era el contenido del segundo plan que habría contratado la actora (vehículo a adquirir, modalidad de financiación, conceptos abonados, etc).

Pese a ello, la propia administradora remite una intimación por carta documento reclamando el pago de derecho de inscripción e impuesto de sellos, alegando la extinción de pleno derecho del contrato por falta de pago, siendo que el contrato no se ha acreditado en modo alguno.

Por su parte, la concesionaria demandada, hace referencia en los correos electrónicos al segundo plan contratado, a los inconvenientes surgidos, al intento de solución, a la sucursal desde la que habría recibido el llamado la actora (Turdera), y remarca su intención de brindarle a esta una respuesta mediante la presentación de los correos en los cuales se le ofrece un tercer plan para adquirir un vehículo Fiat Argo 1.8.

Sin embargo, es la falta de claridad de dicha parte en relación a la restitución de los fondos previamente abonados, lo que lleva a la actora a desistir de la contratación y mantener su reclamo inicial (véase correos electrónicos del 12/09/2018).

También, cabe agregar que, aun cuando la concesionaria -al igual que la administradora del plan- dice reconocer que la actora suscribió un segundo plan de ahorro, no adjunta los términos y condiciones del mismo, contrato en el cual alega haber participado como representante de la codemandada.

En definitiva, se advierte de las pruebas del proceso que se ha alegado la existencia de un contrato cuya existencia no ha sido acreditada, lo que genera un vicio manifiesto en la información que debe brindar el proveedor en las tratativas contractuales de consumo para obtener un consentimiento válido.

Así, sin que puedan conocerse los términos de la contratación, no resulta posible evaluar si la parte actora prestó conformidad con los mismos o si, como alega, fue inducida a un error sustancial que motiva la nulidad del contrato.

En este punto, en los términos previstos por el art. 53 de la Ley 24.240 sobre cargas probatorias, ante la falta de acreditación por parte de las demandadas del hecho de haber informado correctamente a la actora sobre la contratación que emprendía, he de tener por cierto que el consentimiento que pudo prestar se hallaba viciado por falta de información y, por ende, tal contratación que, reitero, ha sido alegada por los demandados pero no acreditada, resulta nula.

El deber de brindar esa información reviste la calidad de obligación de resultado, y su incumplimiento acarrea responsabilidad solidaria de las demandadas, en calidad de proveedoras, en el marco del negocio originado en contratos conexos y contrato de plan de ahorro previo, en los términos previstos por los arts. 10 bis de la Ley 24.240 y 774, 1723 y 1751 del CCyC.

A ello se suma, la percepción de sumas por parte de la concesionaria demandada, quien obró en representación de la administradora codemandada, mediante débitos en tarjeta de crédito de la actora, en base al segundo contrato que no se acreditó y cuya nulidad corresponde declarar, lo que impone la restitución de los pagos incausados.

En cambio, no advierto vicios en la celebración del contrato identificado como Grupo 13814, Orden 87, que resulten originarios, presentes al momento de contratar y, por ello, me lleven a decretar su nulidad.

VII.- A partir de los incumplimientos reseñados, cabe analizar la pretensión indemnizatoria de la actora, quien demandara el pago de los siguientes daños: **a)** el reintegro de la suma de \$ 66.872,79, en concepto de las ocho cuotas abonadas en el plan de ahorro W 13814/87 FIAT TORO 4x4, que ascienden a \$ 41.897,92, más las sumas de las tres cuotas abonadas en el plan de ahorro NQ 14303/138 FIAT TORO S.A. 4x4 que asciende a \$ 24.974,87, cuyas sumas fueron obtenidas por parte de la concesionaria Autos Zanet S.A.; **b)** daño moral \$ 500.000; **c)** daño punitivo \$ 4.000.000; y **d)** gastos \$ 10.105.

VIII.- Daño patrimonial. Se reclama en primer lugar el reintegro de la suma de \$ 66.872,79, en concepto de las ocho cuotas abonadas en el plan de ahorro W 13814/87 FIAT TORO 4x4, que ascienden a \$ 41.897,92, más las sumas de las tres cuotas abonadas en el plan de ahorro NQ 14303/138 FIAT TORO S.A. 4x4 que asciende a \$ 24.974,87, cuyas sumas fueron obtenidas por parte de la concesionaria Autos Zanet S.A.

Respecto del importe correspondiente a las ocho cuotas del plan 13814/87, siendo que no resulta acreditado el vicio que genere la nulidad de dicho plan, no resulta procedente la restitución de los importes abonados en los términos en que han sido solicitados en la demanda.

Ello sin perjuicio de quedar expedita la vía correspondiente a la parte actora para percibir el valor de rescate de las cuotas conforme lo informado por el perito contador, lo que excede el marco de este proceso.

En cambio resulta procedente el reintegro de las sumas que la actora abonó a la concesionaria demandada en virtud de haberse decretado la nulidad del plan identificado con el Grupo 14303, Orden 138, las que, de acuerdo a la prueba producida en el proceso ascienden a \$ 16.274,87 (\$ 2.900 x 3 + \$ 7.574,87,) conforme prueba informativa producida a Banco Santander, importe por el que procede el rubro, más intereses a la tasa fijada por la doctrina legal de nuestro Superior Tribunal de Justicia en autos “Guichaqueo” (STJRNS3, Se. 76/2016), “Fleitas” (STJRNS3, Se. 62/2018), “Machin” (STJRNS3, Se. 104/2024), Acordada 23/25, y/o la que en el futuro la reemplace, desde la fecha en que cada suma fue abonada hasta el efectivo reintegro.

IX.- Daño moral. Se reclama por el presente concepto el pago de \$ 500.000.

Para ello alega la actora que toda la situación narrada le ha causado un gran daño, amarguras, desequilibrio emocional, incertidumbre, noches de insomnio y conflictos familiares, sociales y laborales, sumado al uso de sus datos personales por parte de las concesionarias Fiat que la llamaban de manera reiterada para ofrecerle productos y volver a engañarla.

Para analizar el rubro tengo en consideración que el mismo se genera por padecimientos de índole extrapatrimonial, que las reglas de la carga probatoria se rigen por lo dispuesto en el art. 1744 del CCyC, que en numerosos casos no se requiere prueba directa por cuanto se puede presumir de los mismos hechos del proceso, y que en el régimen actual es indistinta la fuente del daño (contractual o extracontractual) para analizar la procedencia del rubro (STRJNS1, Se. 45/2021, “Daga Pablo”).

En autos obran circunstancias que me permiten tener por cierto la existencia de consecuencias no patrimoniales indemnizables a partir de la conducta de las demandadas a las que se han hecho referencia en los puntos anteriores.

Así la falta de información cierta, detallada, clara y suficiente sobre la realidad de la contratación en la cual se insertaba a la actora, las dilaciones en las respuestas, las alternativas brindadas que no solucionaban los inconvenientes, ni cumplían el objetivo inicial perseguido (la adquisición de un vehículo 0 km), sumada a la situación de angustia que relatan los testigos que declararon en el proceso, son circunstancias que exceden las molestias propias derivadas de la inejecución de un contrato, y tienen virtualidad según el curso normal y ordinario de las cosas para generar un menoscabo extrapatrimonial en la parte actora.

Por ello, considero que el daño resulta cierto e indemnizable.

Admitido el mismo, a la hora de cuantificarlo, he de considerar que, según señala la doctrina al analizar el art. 1741 del CCyC, *"...El daño moral no se cuantifica, se cuantifica la satisfacción. Lo que hay que medir en números no es el daño espiritual sino el bienestar que puede generar la indemnización. No se trata de fijar el precio del dolor sino el precio del placer. Por ende, no alcanza con hablar del daño: hay que hablar de dinero. Esto tiene significativas repercusiones: (i) el damnificado tiene la carga de indicar qué satisfacción pretende; (ii) es posible argumentar sobre que ciertas satisfacciones son más (o menos) satisfactorias que otras; (iii) aumentan las exigencias de fundamentación; (iv) se genera la atribución del juez de indagar, incluso con el auxilio de Internet, sobre el valor actual de los bienes o servicios que él considera adecuados; (v) queda rotundamente superado el criterio de cuantificar el daño moral en un porcentaje del daño patrimonial..."* (Lorenzetti, Ricardo Luis; "Código Civil y Comercial Explicado - Responsabilidad Civil" pg. 125; Ed. Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2020).

En el mismo sentido se ha expedido la Corte Suprema de Justicia de la Nación en autos "Baeza, Silvia Ofelia" (Fallos: 334:376) y la alzada local en autos "Cabaña" (CAGR, Se. 119/2025).

Sobre la base de dichas pautas tengo en consideración como criterio subjetivo la cuantificación realizada por la parte actora en su demanda de \$ 500.000.-, que actualizado desde el inicio del proceso (12/05/2021) a la fecha asciende a \$

3.050.223,50.-, conforme criterio sostenido por la alzada local en autos "Marilef", donde se dijo que *"...a los fines de la comparación de casos similares para la ponderación y cuantificación del daño moral, que la otorgada en aquéllos debía actualizarse -en principio- con la tasa de interés vigente ("MACHIN") desde que la sentencia fue dictada hasta la fecha de la sentencia más actual en la que se cuantifica el rubro, debiendo evaluarse además la intensidad y extensión del daño y demás circunstancias..."* (CAGR, Se. N° 75/2025 del 21/04/2025).

También, en pos de considerar las indemnizaciones otorgadas en precedentes similares, actualizadas según el mecanismo indicado, se puede observar que en precedentes similares, la Cámara local ha reconocido los siguientes importes:

a) Se. 161/2021 del 13/12/2021, "Esponda": se reconoció la suma de \$ 350.000 al día 02/09/2021, que a la fecha de la presente sentencia asciende a \$ 2.076.147,50;

b) Se. 152/2025 del 01/08/2025, "Castro Espinoza": se confirmó indemnización por daño moral fijada en \$ 3.000.000 al 31/03/2025, que a la fecha asciende a \$ 6.694.272;

c) Se. 119/2026 del 29/05/2026, "Montero": la Cámara confirma la indemnización de \$ 3.500.000 al 09/03/2026, suma que a la fecha equivale a \$ 4.361.969,50;

Por otra parte, en los términos previstos por el art. 1741 del CCyC, he de analizar bienes y servicios que generalmente brindan *"...satisfacciones sustitutivas y compensatorias..."*, tales como viajes a destinos turísticos de nuestro país, o productos tecnológicos, que se detallan a continuación indicando sus valores que se obtienen de consultas en internet, siguiendo en este aspecto lo señalado por el Dr. Lorenzetti en la cita realizada en los párrafos precedentes.

Surge así que:

a) un viaje para dos personas desde la ciudad de Neuquén hacia la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que incluye pasajes aéreos y estadía por siete días, tiene un valor promedio de \$ 3.200.000.- a la fecha de la presente sentencia (www.despegar.com.ar);

b) una notebook de última generación tiene un valor promedio de \$ 3.500.000.- a la fecha de la presente sentencia (www.mercadolibre.com.ar);

c) un celular de última generación tiene un valor promedio de \$ 3.200.000.- a la fecha de la presente sentencia (www.mercadolibre.com.ar).

Por lo que, teniendo en consideración las afecciones personales reseñadas, las sumas solicitadas por la parte actora, las reconocidas en casos similares, y que dichas sumas sean suficientes a tenor del valor de bienes y servicios conforme art. 1741 del CCyC, considero razonable y prudente cuantificar este rubro daño moral, que se caracteriza por su naturaleza esencialmente resarcitoria, en la suma de \$ 3.500.000.- a la fecha de la presente sentencia.

Dicho importe llevará intereses desde el día 31/05/2018, fecha en la cual renuncia al plan de ahorro contratado inicialmente y comienza el derrotero de reclamos, a la fecha de la presente sentencia a la tasa del 8% anual, y a partir de entonces y hasta su pago, a la tasa fijada por la doctrina del Superior Tribunal de Justicia en autos "Machin" (STJRNS3 - Se. 104/24 del 24-06-24), Acordada 23/2025, y/o la que en el futuro la reemplace.

X.- Gastos. Se reclama el pago de \$ 10.105 en concepto de gastos erogados para la realización de reclamos, que se compone de pasaje de avión (\$ 9.350) y gastos de envío de cartas documento (\$ 320 + \$ 435).

Respecto al pasaje de avión, si bien se adjunta un boleto, el mismo ha sido negado y no fue corroborado por prueba informativa, lo que si aconteció con el envío de cartas documento corroborado por el Correo Argentino.

En consecuencia, el rubro procede por la suma de \$ 755, más intereses a la tasa fijada por la doctrina legal de nuestro Superior Tribunal de Justicia en autos "Guichaqueo" (STJRNS3, Se. 76/2016), "Fleitas" (STJRNS3, Se. 62/2018), "Machin" (STJRNS3, Se. 104/2024), Acordada 23/25, y/o la que en el futuro la reemplace, desde que cada una de ellas fue enviada y hasta su efectivo pago.

XI.- Daño punitivo. Solicita la parte actora que se condene a las demandadas a abonar daños punitivos cuya cuantía estima en la suma de \$ 4.000.000.-

Para analizar la misma, tengo en consideración las pautas fijadas por nuestro Superior Tribunal provincial en cuanto a los requisitos de procedencia fijados en autos

"Cofré" (STJRNS1, Se. 09/2021), los indicados en autos "Gallego" (STJRNS1, Se. 44/2022), "Campos" (STJRNS1, Se. 49/2024), "Fabi" (STJRNS1, Se. 63/2024), la pauta fijada en autos "Bartorelli" (STJRNS1, Se. 133/2023) a los fines de valorar la razonabilidad del monto que se pudiera imponer como sanción, y "Majnach" (STJRNS1, Se. 04/2025) en relación a la escala aplicable y vigencia temporal de Ley N° 27.701 (B.O. 1/12/2022).

Aún en el marco restrictivo impuesto por la doctrina legal citada, tengo en consideración en particular las siguientes circunstancias: **a)** que la actora fue inducida a error para renunciar a un plan de ahorro y contratar uno nuevo; **b)** que el segundo contrato que habría celebrado, no fue acreditado, no se encontraba registrado en la contabilidad de la administradora demandada y, aun así, se intimó a la actora para que abone una deuda con causa en dicho acto jurídico, bajo apercibimiento de iniciarle acciones judiciales; **c)** que en lugar de brindar información sobre el reintegro de los fondos abonados, que resulte comprensible para la actora en calidad de consumidora, se le propuso como solución la contratación de un tercer plan de ahorro que agudizaba su situación; **d)** que las demandadas en su calidad de proveedoras profesionales no podían ignorar las circunstancias, lo que evidencia la presencia de la culpa grave en las mismas en desmedro de los derechos patrimoniales y extrapatrimoniales de la actora; y **e)** que se ha acreditado el incumplimiento a los deberes impuestos por las normas de tutela de los consumidores (deber de información).

A la hora de cuantificar la misma he de tener presente la pauta impuesta por la alzada local en autos "Castro Espinoza", donde aplicó una sanción punitiva de \$ 1.000.000, importe que sumado a intereses a la tasa activa fijada por la doctrina legal desde la sentencia de fecha 01/08/2025 a la fecha, asciende a \$ 1.864.609,00 y, en el presente caso cuantificarla en la suma de \$ 2.000.000, más sus intereses a la tasa judicial fijada por la doctrina legal obligatoria del Superior Tribunal de Justicia provincial en los autos "Machin" (STJRNS3 - Se. 104/24 del 24-06-24), Acordada 23/2025, y/o la que en el futuro la reemplace, desde el momento en que quede firme la sentencia. (STJRNS1, Se. N° 17/2020 del 04/05/2020, en autos "Guiretti").

Por último, y analizando la pauta de razonabilidad de la sanción establecida en autos "Bartorelli" antes citado, de modo que los daños punitivos no excedan en un dígito los importes por daños compensatorios, resulta que en autos la indemnización

asciende a 3.517.029,87.

En consecuencia, el daño punitivo representa 0.5686 veces el daño compensatorio ($\$ 2.000.000 / \$ 3.517.029,87 = 0.5686$), por lo que considero que cumple con la pauta señalada por el Superior.

XII.- En conclusión, corresponde declarar la responsabilidad de tipo objetiva de las demandadas, por inejecución de obligaciones de resultado en el marco de una relación de consumo (art. 10 bis, Ley 24.240), esto es, obligación de brindar información, (arts. 42 de la C.N., 4 y 10 bis de la Ley 24.240, y 744 y 1723 del CCyC). Tales infracciones, asimismo, han tenido aptitud según el curso normal y ordinario de las cosas para generar los menoscabos patrimoniales y extrapatrimoniales antes citados y la nulidad del contrato de plan de ahorro indentificado con Grupo N° 14303, Orden 138.

Por ello, se impone condenar a ambas demandadas de manera solidaria (art. 1751 CCyC) a abonar la suma de \$ 5.517.029,87, por los siguientes conceptos: **a)** daño patrimonial, reintegro de sumas abonadas \$ 16.274,87; **b)** daño extrapatrimonial \$ 3.500.000; y **c)** daño patrimonial, gastos \$ 755, y **d)** daños punitivos \$ 2.000.000; más los intereses determinados en los considerandos.

XIII.- Costas. En cuanto a las costas corresponde imponerlas a las demandadas en su calidad de vencidas (art. 62 del CCyC).

XIV.- Honorarios. Base regulatoria. El monto que deberá tenerse en cuenta a los fines de la regulación de honorarios, será el que resulte de la sumatoria de capital más intereses que se determine en la etapa de cumplimiento o ejecución de sentencia, importe sobre el cual se aplicarán las pautas previstas por los arts. 6, 7, 8, 9, 10, 11 y 40 de la Ley G 2212 y arts. 18 y 19 de Ley G 5069.

No obstante ello, se deja constancia que, si en la etapa procesal oportuna y una vez liquidados el capital e intereses, los honorarios resultan inferiores al mínimo legal (10 JUS en conjunto para los letrados, más el 40% por apoderado de corresponder y 5 JUS para los peritos), la regulación se fija en dichos mínimos conforme art. 9 de la Ley G2212 y 19 de la Ley G5069, tal como lo ha señalado por la Excma. Cámara de Apelaciones en autos "Brunetti Sofía Martina c/Jetsmart Airlines S.A. s/Sumarísimo" (Expte.n RO-27195-C-0000), R.I. N° 420/2023 del 24/08/2023.

Se dijo allí que "... si de la oportuna planilla no resulta que el 5 % sobre el capital e intereses llegue al valor de 5 Jus, automáticamente esa será la regulación so pena de nulificarse la cuestión por contradictoria con la vastamente conocida doctrina legal de "ART C/ IDOETA", que no autoriza a perforar los mínimos legales bajo ningún concepto...".

Todo ello de conformidad con arts. 71 del CPCC, y arts. 6, 7, 8, 10, 11,12, 20 y 40 Ley G 2212 y arts. 18 y 19 de la Ley G 5069.

Por los fundamentos expuestos, normas legales, jurisprudencia y doctrina citadas,

RESUELVO:

I.- Hacer lugar a la demanda interpuesta por la Sra. Yanina Marcela Elizabeth Ríos, y en su mérito condenar de manera solidaria a Autos Zanet S.A. y FCA S.A. de Ahorro Para Fines Determinados, a abonar a la parte actora la suma de \$ 5.517.029,87, más los intereses determinados en los considerandos, en el plazo de diez (10) días corridos desde la firmeza de la presente sentencia, bajo apercibimiento de ejecución.

II.- Imponer las costas a los demandados en su condición de vencidos (art. 62 del CPCC.).

III.- Regular los honorarios del Dr. Oscar Pablo Hernández y de la Dra. María Sol Hernández en el 11% en conjunto por su labor como patrocinantes de la parte actora; de la Dra. Judith Alejandra Witkin el 5,88% (4,2% + 40% por apoderada) por su labor como apoderada y patrocinante de Autos Zanet S.A.; del Dr. Gustavo H. Vergara y de las Dra. Celina B. Urquizú y Lucía Fernández Urquizú, en el 5,88% (4,2 + 40% por apoderado) en conjunto, por su labor como apoderados y patrocinantes de la demandada FCA S.A de Ahorro Para Fines Determinados.

Regular los honorarios del perito informático Damian Pardal en el 4%

En todos los casos del monto base que resulte de la sumatoria de capital más intereses que se determine en la etapa de ejecución de sentencia.

Se deja constancia que en la merituación de los honorarios se ha tomado en cuenta fundamentalmente la calidad de la actuación profesional, el carácter, la extensión, complejidad y etapas cumplidas de la causa, y el resultado obtenido a través de aquélla. (Arts. 6, 7, 8, 10, 11, 12, 20 y 40 Ley G 2212 y arts. 18 y 19 de la Ley G

5069), y que, si en la etapa procesal oportuna y una vez liquidados el capital e intereses, los honorarios resultan inferiores al mínimo legal (10 JUS en conjunto para los letrados, más el 40% por apoderado de corresponder y 5 JUS para los peritos), la regulación se fija en dichos mínimos conforme art. 9 de la Ley G2212 y 19 de la Ley G5069, tal como lo ha señalado por la Excma. Cámara de Apelaciones en autos "Brunetti Sofía Martina c/Jetsmart Airlines S.A. s/Sumarísimo" (Expte.n RO-27195-C-0000), R.I. N° 420/2023 del 24/08/2023.

IV.- Regístrese. Notifíquese en los términos previstos por los arts. 120 y 138 del CPCC.

Notifíquese a la Caja Forense de la Provincia de Río Negro a cuyos efectos se vincula a la misma al presente proceso.

José María Iturburu

Juez.