

En Viedma, a los 27 días del mes de abril de dos mil veintiséis, se reúnen en acuerdo quienes integran la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, Familia, de Minería y Contencioso Administrativa de la Primera Circunscripción Judicial de la Provincia de Río Negro, con asiento en esta ciudad, asistidos por la señora Secretaria del Tribunal, para sentenciar en los autos caratulados: **“OTERO NIRIA MABEL C/ CHEVROLET S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS S/ SUMARÍSIMO (VIRTUAL)”**, Expte. N° SA-01225-C-0000, en los que, luego de la deliberación previa sobre la temática del fallo a dictar, se decide votar atendiendo al sorteo practicado la siguiente cuestión:

¿Es procedente el recurso de apelación interpuesto por la accionada en los presentes? Y en su caso, ¿Qué solución cabe adoptar?

La Dra. **María Luján Ignazi** dijo:

I. El 21 de mayo de 2025 la señora Jueza titular del Juzgado Civil, Comercial, Minería y Familia n.º 9 de San Antonio Oeste, resolvió hacer lugar parcialmente a la demanda interpuesta por la señora Niria Mabel Otero y, en consecuencia, ordenar a Chevrolet S.A. de Ahorro para Fines Determinados, reajustar la cuota n.º 45 que falta abonar, aplicándole las reglas del sistema de adecuación establecido por la Resolución General n.º 14/2020 de la Inspección General de Justicia, modificada por las Resoluciones Generales números 38/2020, 51/2020, 5/2021, 11/2021, 20/2021 y 3/2022 (Punto 1); diferir para la etapa de ejecución la cuantificación del monto correspondiente al reintegro de todo lo abonado en exceso y de los honorarios percibidos por la sociedad administradora (punto 2) y condenar a dicha firma a pagar a la actora, en concepto de daño punitivo, una suma equivalente al valor de 15 canastas básicas totales para el Hogar tipo 3, calculada a la fecha de pago, con más intereses fijados en el considerando respectivo (punto 3). Asimismo, impuso las costas a la demandada con sustento en el art. 62 del CPCyC (punto 4); hizo saber a

esta que deberá publicar a su costa los términos de la condena en la página web del Poder Judicial (punto 5) y reguló los honorarios de los profesionales intervinientes en porcentuales sobre el monto base que habrá de precisarse en su oportunidad (punto 6, todos de la sent. n.º 2025-D-85, conforme mov. I0031).

II. Frente a esa disposición jurisdiccional, se alza la mencionada sociedad anónima, mediante apoderado, y dedujo recurso de apelación el 26 de mayo de 2025 (v. mov. E0049), el cual fue concedido en relación y con efecto suspensivo el 2 de junio de ese año (mov. I0032).

III. En virtud de ello, el 10 de junio de 2025, quien representa en juicio a Chevrolet S.A. de Ahorro para Fines Determinados (en adelante Chevrolet S.A.) expuso las razones por las cuales entiende que se ha generado un perjuicio a su mandante.

Con ese objetivo, luego de realizar un recuento de los antecedentes del caso, estructura su crítica en siete específicos agravios, aunque lo hace desde una prédica desorganizada, inconexa y, en gran parte, repetitiva.

De ahí que, tratando de sintetizar su planteo, se pueda válidamente colegir que, en particular y en primer lugar, le reprocha al resolutorio arbitrariedad, carencia de fundamentación y el enunciado de manifestaciones dogmáticas. Ello, además de atribuirle incongruencia y de imputarle la falta de una derivación razonada de lo actuado en la causa a la luz de la ley aplicable.

En segundo término, refuerza y explica de manera detallada la violación al principio de congruencia respecto de aspectos puntuales del decisorio, refiriéndose en concreto al reajuste contractual dispuesto, a la declaración de cláusulas abusivas, al alegado incumplimiento del deber de información, y a lo concluido en torno a las obligaciones del mandatario.

Como tercer argumento crítico, impugna en específico el reajuste impuesto, refiriendo que esa disposición implica la modificación de la forma de financiación del contrato celebrado entre las partes, obviando

absolutamente el estado en que se encontraba este y las prescripciones de la Resolución General 8/23 de la Inspección General de Justicia (IGJ), de fecha 14.07.2023, que regula la situación de aquellos ahorristas que, como la actora, se han visto beneficiados por una medida cautelar.

El cuarto reparo cuestiona la condena al reintegro de sumas pagadas en exceso, afirmando que la solución adoptada al amparo del principio *iura novit curia*, lejos de encontrarse justificada, profundiza un vicio procesal inadmisibles, al alterar la pretensión ejercida y acogerla como pérdida de chance. Agrega que, en su determinación, se ha generado una evidente contradicción, en tanto, si bien, por un lado, se rechaza el reajuste conforme fue solicitado, luego se considera que la actora ha pagado de más.

En quinto lugar, repele el deber de reintegrar los honorarios percibidos en concepto de administración, señalando que el Grado parte de aseveraciones dogmáticas sin respaldo probatorio alguno. En su postulación niega, por falso, que exista connivencia para la fijación de precios del bien tipo entre su mandante y el fabricante, así como también que haya actuado en perjuicio de los suscriptores. En definitiva, descarta que se hubiese acreditado algún incumplimiento contractual de su parte que habilite la sanción prevista en el art. 1325 del CCyC.

En sexto término, contradice y rechaza la sanción decretada en torno al daño punitivo, aseverando que su mandante actuó siempre dentro del marco legal y que con su imposición se ha omitido valorar los requisitos de admisibilidad que instituye el ordenamiento.

En tal sentido, pone de relieve que, aun si se confirmara que ha existido una violación al deber de información, ello no constituye un grave incumplimiento, a la luz de la jurisprudencia reinante en la materia. Por separado, en cuanto al monto establecido, indica que resulta absolutamente arbitrario y excesivo, por lo que solicita se deje sin efecto o bien se

morigere el importe.

Por último, quien asiste a la demandada requiere la revisión de la condena en costas en virtud de las observaciones previamente formuladas, deja planteado, para su eventual tratamiento, el caso federal y expone, conforme al rito, la pretensión revocatoria que insta por Chevrolet S.A.

IV. El 26 de junio de 2025 se corrió traslado del referido memorial a la contraria, quien contestó, por intermedio de sus apoderados, solicitando se desestime el recurso, con costas, según los fundamentos que en esa ocasión aduce.

V. Una vez descrito el segmento dispositivo, así como los términos de la impugnación opuesta por la demandada en contra de aquel y la defensa que al respecto propicia la actora, advierto que el esquema opositor ha sido presentado en tiempo hábil para su ejercicio, a estar a la certificación actuarial publicada el 23 de julio de 2025, por lo que quedo en condiciones de verificar si, con su postulado, se logran sortear las exigencias previstas en el art. 238 del CPCyC.

La oportunidad de su examen se inscribe en las funciones del Tribunal. Pues, aunque pueda ser cierto que el reconocimiento del derecho al recurso encuentra su esencia en la falibilidad de los hombres y, por consiguiente, de los jueces -permitiendo en abstracto conjeturar que las definiciones judiciales pueden contener desaciertos (Midón, Marcelo Sebastián, “Tratado de los Recursos”, T I, pág. 21, edit. Rubinzal Culzoni, ed. 2013)-, quien hizo uso de la vía autorizada por el art. 220 de ese cuerpo normativo tiene la carga de precisar dónde se localizan los errores que invoca, y la Alzada el deber de constatarlos en los asuntos que demanden su intervención.

Por ese motivo, y considerando adecuado atender las manifestaciones articuladas intentando rebatir la condena en crisis, concluyo que la recurrente ha conseguido satisfacer ese requerimiento.

Declaro lo que antecede desde una mirada preliminar, asumiendo esa solución como la más ajustada a los antecedentes de la causa y porque la evaluación de las objeciones esbozadas no se advierte realizable mediante un control estrictamente formal.

Además, y principalmente, porque a la luz del régimen legal que rige en la materia, en todo momento he valorado conducente ponderar con cierta tolerancia y flexibilidad el cumplimiento de estos requisitos procesales, mediante una interpretación amplia que los tenga por satisfechos (cfr. sent. 31/2013 de fecha 18.06.2013, dictada en autos “Silva María Luisa c/ Municipalidad de Viedma y otra s/Daños y Perjuicios (Ordinario)”); sent. N.º 1/2018, recaída en expediente caratulado “Ibargoyen Elva Estela c/ Garro Gustavo Martín y otra y/o quien resulte ocupante s/Desalojo (Sumarísimo)”, de fecha 06.02.2018; sent. 97/2017 en “Rossetti Andrés Italo c/Bondaruk Sebastián Osvaldo y otros s/Ordinario” de fecha 19.12.2017; en consonancia con lo resuelto por la Cám. Nac. Ap. Civ. Sala G, 3/08/1981, LL, 1983-B, 768; LL 1987-B, 288, entre muchos otros).

VI. El remedio utilizado por la accionada para someter al conocimiento de este órgano la decisión recaída en el expediente ha superado el primer escrutinio relativo a su admisibilidad.

Por lo cual, resulta acorde al trámite en curso compulsar las alegaciones que le sirvieron de apoyo a fin de constatar si, en la disertación perfilada en procura de la revocación total o parcial de la disposición jurisdiccional cuestionada, se encuentra cumplimentado el requisito de fundabilidad o procedencia. Es que, franqueado ese test, el éxito de la aspiración recursiva dependerá de su eficacia sustancial (cfr. Marcelo S. Midón, Tratado de los Recursos T. I, pág. 151).

Concretado ese cometido, queda delimitado el *thema decidendum*, conforme a lo dispuesto en el art. 238 del CPCyC y lo traído al debate con los escritos que contribuyeron a su conformación en este ámbito de

actuación (art. 242 de ese plexo ritual). En consecuencia, esa determinación no es neutra.

Lejos de cualquier suposición en contrario, su señalamiento es esencial para la composición del conflicto, ya que define la labor del Tribunal. El ad quem, aunque no puede abordar una problemática no planteada por quienes litigan -so riesgo de contravenir el principio dispositivo que rige el procedimiento-, debe responder a las observaciones formuladas, salvo que estas, a raíz de las definiciones previamente adoptadas por la magistratura, se hayan tornado abstractas.

VII. En virtud de ello, del deber de expedirme mediante un pronunciamiento fundado (cfr. art. 200 de la Constitución de la Provincia de Río Negro, art. 3 del Código Civil y Comercial y de los arts. 32, inc. 4 y 145 inc. 6 del Código Procesal Civil y Comercial), en el caso, corresponde comenzar por resaltar que se encuentran en crisis tanto el sustento medular del fallo como los términos de la condena dispuesta, mediante una diatriba en la que, si bien se erigen en forma particularizada siete agravios, parte de esos cuestionamientos exhiben cierta dependencia argumentativa que demanda un tratamiento conjunto a los fines de su dilucidación.

Así, por cuanto, Chevrolet S.A., el 10 de junio de 2025 (v. mov. E0051), ambicionando ser liberada del deber de responder frente a la señora Niria Mabel Otero, esgrime un sinfín de alegaciones inconexas que incluso reitera en el transcurso de su discurso motivacional.

De ahí la importancia de advertir que mediante un agravio, en mi opinión genérico, se reprocha a la sentencia en estudio, arbitrariedad, falta de fundamentación y el despliegue de manifestaciones dogmáticas, objetando, en específico y como un elemento negativo de análisis, la reseña efectuada por la magistrada a los inicios del resolutorio, en orden a la similitud que guarda la cuestión debatida en estos autos con lo postulado en una variedad de causas que se encarga de identificar.

Para la mencionada firma la narrativa empleada por el Grado resulta demostrativa de un prejuzgamiento, de una condena por argumentos trasladados y de un indebido desprecio a la prueba producida en el trámite, lo que luego pareciera querer patentizar en el hecho de que, al igual que en esos precedentes, se afirma la existencia de un grupo económico conformado entre la accionada y el fabricante sin ningún soporte probatorio que lo justifique (v. punto III del memorial).

La determinación de la controversia en esos términos introducida al apelar exige, ante la vigencia del principio de contradicción que hace a la esencia del derecho a ser oído en condiciones de igualdad como garantía del debido proceso (art. 18 de la CN), también ponderar que para la contraparte cabe su rechazo. En su postulación destaca que el pronunciamiento dictado se ajusta a las constancias de autos y al derecho aplicable, por lo que su fundamentación no puede ser catalogada de genérica o vaga, que media un uso legítimo de la jurisprudencia y la figura de la conexidad contractual no es una invención de la magistrada ni una aventura dogmática, sino una observación de la realidad (v. contestación del 25 de junio de 2025).

Así las cosas, la inconsistencia de la crítica en tratamiento resulta manifiesta. Me explico.

La verificada invocación a distintos pronunciamientos judiciales puede ser motivo de observación en cuanto a su formulación temprana, en la medida en que recién, luego de examinar los antecedentes fácticos y jurídicos del conflicto, la magistratura se encontraría en condiciones de trazar la similitud que advierte.

Sin embargo, el empleo de esa modalidad motivacional, en la medida en que está estrechamente vinculada a la seguridad jurídica y a la preservación de la igualdad como valor, no puede generar un perjuicio en sí misma.

En efecto, si un juez o tribunal no debiera seguir su propia línea decisoria, cabría pensar que coexistirán distintas y a veces hasta contradictorias

interpretaciones de un mismo hecho o norma, lo cual significaría que asuntos semejantes sean tratados de diferente manera, lo que atenta contra el derecho a la igualdad de raigambre constitucional, con arreglo al art. 16 de la Constitución Nacional.

La obligatoriedad horizontal de los precedentes en este ámbito hace a la fortaleza del sistema. Nótese que tanto la Corte Suprema como el Superior Tribunal, antes de resolver, se sustentan, de haberlos, en sus propios antecedentes sobre la materia acerca de la cual versa determinado asunto judicial y, cuando resulta pertinente, los citan como fundamento de la solución que adoptan.

En tal sentido hay una multitud de fallos en los que los tribunales superiores se expresan haciendo alusión a pronunciamientos similares, y no hay en ello prejuizamiento alguno cuando, como en el supuesto en exégesis, se advierte realizado un análisis del plexo probatorio y de la normativa que rige en el asunto.

Por otra parte, el ejemplo dado para evidenciar el dictado de una decisión con prejuizamiento y dogmatismo, es endeble en su argumentación. Dos son las razones para ello.

Una de índole procesal. Pues, frente al ejercicio de una pretensión reclamativa que se sustenta en la existencia de un grupo económico entre la empresa que se dedica a administrar los planes de ahorro y la que fabrica el bien tipo objeto del contrato (v. en el SEON escrito de demanda de fecha 2 de noviembre de 2021), correspondía a la demandada, por mandato del art. 53, 3er párrafo de la LDC y por revestir la calidad de proveedor en la relación de consumo, el deber de acompañar al proceso prueba fehaciente acerca de aquello que niega, y máxime cuando es quien está en mejor situación para aportarla (art. 1735 del CCyC).

La otra, derivada de la inconsistencia de la fundamentación esgrimida. Chevrolet S.A. en la defensa que ejerce, dado que se limita a quejarse y a

negar la conexidad contractual trazada por la *a quo* entre ella y General Motor de Argentina S.R.L., sin rebatir las consideraciones expuestas por la judicatura en abono de esa premisa, que se basan principalmente en la transcripción de jurisprudencia y doctrina suficientemente explicativa acerca de por qué en este tipo de negocios existen varios contratos a tener en cuenta, susceptibles de generar, desde el punto de vista del "proveedor", tres partes cuya responsabilidad resulta solidaria.

En su discurso omite valorar y, por ende, contrarrestar, que la propia normativa vigente aúna esa solución, al delinear dentro de los planes de ahorro una relación para la provisión de bienes entre su fabricante o importador y la entidad administradora, ajustada a particulares presupuestos de actuación (cfr. art. 32 de la Resolución 8/2015 IGJ).

La experiencia indica que el concesionario, que es quien debe entregar el bien tipo en los términos acordados en el contrato; la administradora, que tiene a su cargo la administración de los grupos de ahorristas; y la fábrica, que se ocupa de producir o importar la unidad en cuestión según el caso, coinciden en un interés común, concretado mediante contratos entrelazados en un conjunto económico, que persigue lo que se ha dado en llamar una "misma prestación esencial", un "todo" contractual para un mismo y único negocio (cfr. "Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados (Ley N° 24240 de Defensa del Consumidor) s. Recurso directo /// CCCLM Sala 2, Santa Rosa, La Pampa; 29/08/2023; Rubinzal Online; RC J 5668/23). Por lo tanto, incumbía a la traída a juicio demostrar que, pese a la condición que le cabe dentro del negocio celebrado, no participa del proceso que lleva el producto al consumidor.

En pocas palabras, no se encuentra desvirtuado el razonamiento lógico que de ello se sigue, es decir, que entre la demandada y General Motor de Argentina S.R.L. existe una interconexión y persiguen un fin común, sobre todo cuando su prueba no debe ponerse en cabeza del dañado.

VIII. Una vez desestimada la crítica esbozada contra la decisión de la señora jueza de iniciar la valoración del asunto señalando la existencia de precedentes, resulta pertinente resolver el agravio ejercido bajo el título “violación a la congruencia” contra la responsabilidad civil imputada (v. punto 4).

Su análisis demanda realizar una primera aclaración, pues no obstante encontrarse formulado de manera independiente de las observaciones desarrolladas en los puntos 5 (readecuación contractual) y 6 (condena a reintegro de las sumas pagadas de más) del memorial presentado el 10 de junio de 2025, se impone el tratamiento conjunto de todas ellas a fin de esclarecer el debate y evitar reiteraciones innecesarias.

En efecto, la primera (punto 4), en tanto se encuentra construida a partir de cuestionar la readecuación contractual dispuesta (v. punto 4.2); la declaración de cláusulas abusivas (4.3); el deber de información (4.4), y la obligación del mandatario resaltada por el Grado (4.5)-, se dirige -con excepción del último de esos argumentos- a contrarrestar las bases fundacionales en las que se edificó la responsabilidad imputada.

En consecuencia, confronta tanto la orden de reajustar la cuota n.º 45 que falta abonar, aplicando las reglas del sistema de adecuación diseñado por la Resolución n.º 14/20 IGJ y sus modificatorias, que se ha dispuesto en el punto 1 del resolutorio en revisión, como la condena a reintegrar lo pagado en exceso establecida en el punto 2.

La salvedad efectuada responde a que las manifestaciones alzadas para contradecir el incumplimiento a las obligaciones del mandatario declarado por el Grado se entrelazan con el quinto agravio expuesto, es decir, el encaminado a revertir el reintegro de los honorarios cobrados por la Administración (v. punto VII del memorial de fecha 10 de junio de 2025), por lo que cabe particularizar su tratamiento.

Por consiguiente, toca abordar, en primer lugar, la responsabilidad juzgada

en sustento de lo resuelto en los puntos 1 y 2 del fallo, para lo cual debe tenerse en cuenta que la magistratura se entendió llamada a determinar la procedencia o no de la readecuación del contrato de adhesión suscripto entre las partes en junio de 2016 -según se denuncia al demandar- o en agosto de ese año -a estar a la pericial contable realizada en extraña jurisdicción- mediante la Solicitud de Adhesión n.º 00940139, para la adquisición de un vehículo 0 km Marca Chevrolet, Modelo GMO116 SPIN 1.8 N LT MTLT 5P, al amparo de las prescripciones del Código Civil y Comercial, las disposiciones de la Resolución n.º 8/2015 de la Inspección General de Justicia (IGJ), y la normativa propia del negocio formalizado. Con base en ello, se expidió, en lo que aquí interesa, respecto del valor móvil del bien objeto del contrato, explicando las pautas que se utilizan para su determinación conforme al art. 32 de la Resolución n.º 8/2015 IGJ, y el impacto que tuvo en el precio de los vehículos y, por ende, en el monto de las cuotas, la desvalorización de la moneda registrada en el país durante los años 2018 y 2019.

Sin embargo, tras un repaso por las cláusulas contractuales, concluyó que lo que resulta abusivo no es la relación entre el precio y el servicio prestado, sino la facultad del fabricante y de quien, como la demandada, gestiona el plan de modificar unilateral y discrecionalmente la prestación a cargo del consumidor sin ninguna información ni aviso previo a los ahorristas.

Aunado a lo anterior, determinó los alcances y finalidades del deber de información y el derecho que asiste a los consumidores en este aspecto.

Entonces, recostada en los arts. 42 de la CN y 4 de la Ley 24.240, estimó que, frente a la devaluación y el aumento súbito en el precio de estos bienes, la requerida debió actuar con arreglo al inc. b) del art. 1324 del CCyC, notificando de inmediato a los suscriptores.

De ahí que, evaluando no acreditado que Chevrolet S.A. hubiese

comunicado a la actora las alternativas que tenía a su disposición frente a esa circunstancia, ni que, en su carácter de administradora, le haya proporcionado datos claros, ciertos y detallados sobre la conformación del valor móvil, declaró que incurrió en un incumplimiento de sus obligaciones, tanto por quebrantar el deber de información como por no respetar las reglas propias del mandato.

He efectuado el recuento que antecede acerca de los fundamentos presentados por la judicatura para hacer lugar parcialmente a la demanda el 21.05.2025, pues constituyen el marco desde el cual evaluar que para Chevrolet S.A. se violenta el principio de congruencia. Ello, teniendo en cuenta que, para la recurrente, tal quebranto se configura tanto cuando se infiere cuestionada la validez del concepto valor móvil (v. punto 4.2 de la presentación del 10 de junio de 2025), como al afirmarse que lo abusivo es la facultad del fabricante y la administradora del plan de modificar de manera unilateral y discrecionalmente la prestación a cargo del consumidor sin ningún tipo de información o aviso a este (punto 4.3, del mencionado escrito).

Según se esgrime, la actora no contradujo la validez de la cláusula que determina el precio del bien tipo ni solicitó la nulidad de ninguna estipulación contractual. A lo que se agrega que está vedado al órgano judicial pronunciarse de oficio en tal sentido y que, aun si se reconoce a este la facultad de revisar los contratos, ello encuentra un límite en las prescripciones del art. 1121, inc. a) del CCyC, en la medida en que consagra que no pueden ser declaradas abusivas las disposiciones relativas a la relación entre el precio y el bien o el servicio procurado.

Dentro de su alegación, la apelante entiende que el órgano *a quo* ha transgredido el deber de resolver de conformidad con las pretensiones deducidas en juicio cuando le imputa incumplido el deber de información poniendo en duda la posibilidad de los ahorristas de comprender cómo se

determina el concepto valor móvil. En su visión, al demandar no se censuró la redacción del contrato que vincula a las partes ni se denunció incomprensión alguna a su respecto; por el contrario, tiene por acreditado que la señora Niria Mabel Otero ha tenido un conocimiento absoluto de aquel (v. punto 4.4).

La representación de la accionante, a su turno, responde a ese torrente de expresiones críticas el 25 de junio de 2025, con igual ímpetu y frondosidad argumentativa.

En su postulación, afirma -luego de trazar un paralelismo entre lo solicitado y la condena impuesta- que el pronunciamiento dictado se ajusta a la reclamación deducida en los presentes.

En particular, explica que la adecuación contractual fue pedida y fundada, a lo que se suma la facultad de la magistratura para declarar de oficio, con arreglo a las prescripciones del art. 37 de la LDC, la abusividad de una cláusula, sobre todo cuando, como en el caso, se cuestionó la aplicación del valor móvil y su impacto sobre el plan de ahorro.

A los argumentos formulados en sustento de la crítica que ejerce, agrega que el hecho de que la Inspección General de Justicia hubiese aprobado los formatos de la Solicitud de Adhesión no implica la validación definitiva de las estipulaciones que estos contienen; que la libertad de comercio no es absoluta en materia de consumo, y que la contraria pretende desligarse de su rol de administradora.

Expuesta en esos términos la controversia a dirimir frente al mandato de reajustar la cuota n.º 45 pendiente de abonar (v. punto 1) y la condena de reintegrar las sumas pagadas en exceso (punto 2), considero que el agravio articulado contra esta última medida debe prosperar.

En respuesta a los cuestionamientos opuestos por la sociedad anónima recurrente, estimo pertinente comenzar por señalar que no se ha demostrado la invocada violación al principio de congruencia.

La actora -como bien apunta al contestar los agravios- determinó la pretensión de la acción ejercida en varios ítems reclamativos. Entre ellos solicitó que se decretara la readecuación del contrato de ahorro previo que la vincula con Chevrolet S.A. por incumplimiento de mandato, con fecha retroactiva al inicio del contrato o a la fecha que se establezca al pronunciarse el fallo (v. punto a). Asimismo, pidió que, de corresponder, se dispusiera, con base en el art. 25.4.1 de la Resolución n.º 8/15 de la IGJ, la devolución de las sumas pagadas en exceso de las obligaciones contractuales y el criterio de actualización que se entienda razonable (punto b). En esa ocasión, también reclamó que se condenara a dicha firma a reintegrar toda suma que se hubiera abonado en demasía, con intereses conforme tasa Activa Banco Nación, por aplicación del principio de reciprocidad (punto c, todos del escrito de demanda fechado el 21 de noviembre de 2021).

Por ese motivo, si en sustento de ello se sostuvo que resulta un hecho público y notorio que la demandada viene fijando unilateralmente el precio del valor móvil de la unidad (o similares) sin aplicar bonificación o descuento alguno a los vehículos de ahorro, a la vez que realiza importantes descuentos a los modelos (y/o autos similares) que no se comercializan por esta vía (v. punto 4 del referido líbello), no asiste razón a la recurrente cuando sostiene que no fue cuestionado el valor móvil del bien tipo.

Por otra parte, respecto de este particular concepto dentro del contrato celebrado y de la declarada exigencia de información, quien apela formula planteos inoperantes, entendidos estos como aquellos en los que solo se critica una o algunas de las varias razones expuestas por el órgano a quo, dejando que las restantes subsistan, de modo que el resultado también se mantenga -v. voto de la suscripta en sent. 38/2021, de fecha 10.08.2021, dictada en autos “Rébora Karina Andrea c/ Baez Enrique Arnaldo y/o quien resulte ocupante s/desalojo”-.

En autos, Chevrolet S.A. no impugna de manera adecuada los argumentos medulares de la resolución recurrida, dejando firme la necesidad de brindar información y la procedencia de la indicación que en ese sentido expresa la judicatura a instancias de la accionante.

En efecto, no refuta, ni siquiera desconoce, lo afirmado acerca de la existencia de valores diferenciados del precio de lista en vehículos 0 km comercializados mediante planes de ahorro a través de las concesionarias de la red de la marca.

Tampoco se opone a la conclusión de que, de acuerdo con el art. 32 de la Resolución n.º 8/15 IGJ, toda bonificación o descuento que realice el fabricante sobre el coste de lista debe trasladarse, en las mejores condiciones de su otorgamiento, al valor del bien tipo para la determinación de la cuota pura.

A esa defensa deficitaria se le suma, por un lado, que según las Condiciones Generales de la Solicitud de Adhesión N° 00940139, el “*valor básico*” -conforme a la expresión empleada en dicha pieza documental (v. Cláusula 1.9)- o valor móvil del bien tipo -según sentencia- se determina por el precio de venta al público sugerido por el fabricante y toda bonificación que realice la terminal a los agentes y concesionarios de su red de comercialización, en los términos y con las excepciones establecidas en la Resolución Gral. n°. 12/02 IGJ (cfr. contrato adjunto a la demanda interpuesta el 2 de noviembre de 2021).

Por otro lado, lo que torna aún más frágil a dicha postulación defensiva es el hecho de que al demandar se acompañaron diversas publicaciones tendientes a acreditar que el otorgamiento de incentivos, mediante reducciones o quitas, integró una política empresarial del fabricante durante la vigencia del contrato, como un modo de paliar el fuerte retroceso de la venta de 0Km (v. documental agregada a fs. 1-6 conjuntamente con el escrito de demanda del 21 de noviembre de 2021).

En cuanto al deber de información, conviene recordar que constituye un imperativo en sí mismo que recae sobre quienes, como la firma apelante, por sí o a través de terceros, proporcionan financiación para la adquisición o utilización de bienes o servicios para consumo privado. Su justificación radica en la asimetría existente entre los consumidores y proveedores en la relación de consumo.

Además, este requerimiento, definido por el ordenamiento (art. 42 de la Constitución Nacional, art. 4° de la LDC, art. 1111 del Código Civil y Comercial y art. 30 de la Constitución de la Provincia de Río Negro), reclama para ser apreciado como cumplido que sea adecuado, veraz, cierto, claro, detallado, gratuito, comprensible, transparente y oportuno (Stiglitz Gabriel - Hernández Carlos - Barocelli Sergio, “La protección del consumidor de servicios financieros y bursátiles” La Ley AR/DOC/2991/2015), conforme voto del Dr. Barotto por la mayoría, en autos “Banco Credicoop Cooperativo Limitado c/ Castello Bautista Esteban s/ejecutivo (c)”, sentencia n.º 81/2017, de fecha 6 de noviembre de 2017.

En esas condiciones, el deber de información con la intensidad que se demanda a partir de los preceptos invocados subyace en todo contrato y atraviesa o complementa todas sus normas, al encontrar fundamento en el régimen legal. De ahí que, en su esencia, engendra una obligación que nace antes de la celebración del contrato y se extiende a lo largo de su vigencia. Pues al sistema le interesa que no se produzcan prácticas abusivas que impidan al deudor conocer exactamente su saldo pendiente de pago, los intereses moratorios que eventualmente se hayan devengado, y las alternativas de refinanciación, es decir, todo aquello que lo coloque en un potencial estado de indefensión por ausencia de información fidedigna.

Los recaudos legales están orientados a lograr transparencia en el vínculo jurídico entre consumidor y proveedor, imponiendo que se proporcione información útil y correcta (cfr. Mosset Iturraspe, Jorge, “Defensa del

consumidor”, Ed. Rubinzal - Culzoni, 2da edición, pág. 113).

Desde esa mirada, la responsabilidad de la administradora del plan de ahorro, en vigencia del art. 4 de la LDC, no consiste simplemente en suministrar la información final facilitada por quien fija el precio, sino que debe demostrar que ese costo se encuentra en consonancia con las normas convencionales y legales aplicables y que ha sido construido y determinado de acuerdo con sus variables. Ese compromiso, además, se profundiza en un contexto, como el de autos, en el que las automotrices ofrecieron a sus clientes vehículos con importantes bonificaciones (v. documental adjunta a la demanda, en especial fs. 1-20 y 25-26).

Con tal perspectiva, dado el dictado de la Resolución n.º 14/2020 IGJ durante la vigencia del contrato iniciado el 10 de agosto de 2016 (según pericial contable agregada a la causa con la presentación realizada el 25 de junio de 2024, conforme mov. E0042), se debe tener en cuenta que la administradora no demostró haber actuado conforme a sus disposiciones.

Por consiguiente, se impone concluir que, de verificarse consecuencias para la actora en su condición de consumidora y la existencia de cuotas impagas, la incidencia de la referida resolución se mantiene. Por lo tanto, asiste razón a la judicatura cuando condena al reajuste del remanente impago con arreglo a esa normativa y sus modificatorias.

En mi opinión, una vez acreditada la configuración de esa situación no podría relevarse a Chevrolet S.A. de su cumplimiento cuando, como en el caso, se trata de un supuesto que quedó comprendido dentro de sus prescripciones. Nótese, además, que la posterior derogación de la norma no altera los efectos jurídicos producidos cuando se hallaba en vigor.

Esto último, debido a que dicha regulación de las relaciones de consumo respondió a la emergencia pública en materia económica, financiera, fiscal, administrativa, previsional, tarifaria, energética, sanitaria y social declarada por la Ley n.º 27.541, incluyendo expresamente los planes de ahorro previo

bajo la modalidad de “grupos cerrados”. A lo que se agrega que, según su exposición de motivos, para su dictado se tuvo en cuenta el fuerte incremento -del orden de no menos de un 200% promedio- que, tras la desvalorización de la moneda producida en el año 2018 y los aumentos posteriores a agosto de 2019, se registró en el precio de los automotores cuya adjudicación directa constituye el objeto de dichos planes.

Fue en ese contexto, y en concordancia con su finalidad, que se estableció que las compañías, como la demandada, debían ofrecer el diferimiento parcial de cuotas, tanto a los suscriptores que se hallaren en período de ahorro como a los que ya hubieren obtenido la adjudicación del bien-tipo (cfr. art. 1).

En la resolución del asunto, conviene también ponderar los términos de la Resolución 17/2024 IGJ que, en línea con su antecesora y sus prórrogas, buscó paliar los efectos de los significativos incrementos que sufrieron los precios de los bienes y, en particular los de los automotores, producto de la inflación entre los años 2018 y 2022 y de las notables alzas de las cuotas y amortizaciones, manteniendo el mencionado deber de las administradoras de ofrecer a los ahorristas la posibilidad de diferir una porción de la alícuota y carga administrativa en hasta un máximo de doce (12) cuotas consecutivas por vencer al momento de ejercerse la opción.

Frente a ese marco legal, y en especial a la Resolución n.º 14/2020 IGJ, cabe deducir que la administradora ha incumplido el deber de informar las alternativas de diferimiento de pago proyectadas por esa normativa y sus sucesoras, en tanto no acreditó lo contrario pese a ser quien se encontraba en mejores condiciones de hacerlo y tener, por ende, la carga de probar que actuó conforme al régimen legal vigente (art. 53 de la LDC).

Por lo tanto, carecen de sustento las objeciones formuladas a partir de sostener que, como nos encontramos ante un contrato de adhesión que cuenta con la aprobación de la Inspección General de Justicia, rige al

respecto una presunción de legitimidad, equidad y corrección; y de afirmar que resulta improcedente que la cuota de un ahorrista deba adecuarse a su privativa capacidad financiera.

Lo contrario, importaría tanto como ignorar que la administradora, con su accionar irregular -o cuando menos displicente-, contribuyó significativamente a la generación del saldo impago correspondiente a la cuota n.º 84, según la pericial contable realizada en extraña jurisdicción, adjunta a la presentación del 25 de junio de 2024 (v. mov. E0042).

Asimismo, la existencia de un remanente pendiente de satisfacción por la señora Niria M. Otero en su condición de co-contratante debe entenderse reconocida por esta, pues ha adquirido firmeza respecto de ella la sentencia en revisión, en cuanto refiere que falta pagar la cuota n.º 45. En consecuencia, asiste razón al Grado cuando ordena a Chevrolet S.A. ofrecer un esquema consensuado para su pago.

Hago notar a todo evento que esa circunstancia no invalida la condena fundada en el incumplimiento del deber de información, ni significa que esta última decisión libere a la nombrada del compromiso contractual asumido.

En el caso se constata la presencia de deberes recíprocos insatisfechos. Sin embargo -y esto es lo determinante- ello ocurre en un contexto en el que hay un sujeto protegido: el consumidor, y la obligación infringida por el proveedor es preeminente, no solo por ser anterior sino también por resultar decisiva, ya que está vinculada a la conformación del saldo adeudado.

Valga finalmente señalar que la pretendida aplicación de la resolución n.º 8/2023 de la IGJ no alcanza a constituir una crítica susceptible de provocar un agravio que exija reparación, en la medida en que, en esencia, también establece la obligación de las administradoras de ofrecer a los suscriptores la opción de pago diferido de los porcentajes de valor móvil del bien tipo objeto (v. art. 1).

Entonces, y por las razones expuestas, procede convalidar la orden de reajustar la cuota pendiente de pago, es decir, la n.º 84 del plan de ahorro (v. informe contable realizado en extraña jurisdicción), siguiendo las disposiciones de la Inspección General de Justicia en la materia, no obstante que al sentenciar se indicara como sujeta a revisión la cuota n.º 45.

Sin embargo, aun demostrada la vigencia de la Resolución n.º 14/2020 IGJ durante el curso del contrato iniciado en agosto/2016 y su inobservancia por parte de la administradora del plan de ahorro, no resulta posible convalidar el pago de suma alguna abonada en demasía, dado que en autos, pese a haberse realizado “dos pericias contables”, no se ha logrado verificar que ello haya acontecido.

Por cuanto, si bien al accionar se propuso ese medio probatorio para determinar las sumas de dinero que se hubiesen sufragado en exceso por parte de la actora, a los fines de la devolución de excedentes (v. punto i del ofrecimiento de prueba), la perito contadora, Déborah Ilse Delgado, se limitó a adjuntar “anexos contables” de los cuales no es posible seguir el presupuesto fáctico en el que se sustenta ese reclamo.

Esto constituyó una irregularidad, ya que no se agregó la información, documento o elemento a los que supuestamente van unidos o vinculados. Sin embargo, el juzgado tuvo por remitida pericia y corrió traslado a las partes por el término de ley (cfr. mov. I0015 del 5 de septiembre de ese año), sin que mediara manifestación alguna al respecto.

Aparte de que ninguno de ellos responde a esa consigna (v. presentación realizada el 30 de agosto de 2023, mov. E0029), para que este rubro pudiera prosperar sería necesario acreditar, cuota por cuota, que existe una diferencia entre el valor móvil a liquidar conforme el art. 32 ap. 2 de la Resolución n.º 8/2015 IGJ -esto es, el precio de lista con las bonificaciones que la terminal efectuaba a los concesionarios debidamente trasladadas al plan-, y el que efectivamente empleó Chevrolet S.A. para liquidar cada

mensual.

Esa prueba, como se ha visto, no se encuentra producida en autos.

La pericia contable oficial de la Lic. Deborah Ilse Delgado -cuyo valor probatorio es superior al del informe de parte al estar imbuida de imparcialidad- determinó la variación acumulada del valor del automóvil comparándola con la evolución de la inflación y del salario de la actora, y acreditó con elocuencia el desfasaje macroeconómico entre el precio del vehículo y esos indicadores. Esa constatación es suficiente y valiosa para dos propósitos: fundar el incumplimiento del mandato por parte de la administradora y sustentar la procedencia del daño punitivo. Pero no alcanza para cuantificar el reintegro, porque el desfasaje entre el precio del auto y la inflación no equivale a demostrar que la nombrada cobró cuotas en exceso respecto de lo que debía cobrar en los términos de la referida Resolución n.º 8/2015 IGJ. Son dos cosas distintas: una es el desequilibrio macroeconómico del contrato, lo que está probado; otra es el monto específico cobrado de más cuota por cuota, que no lo está.

Ese elemento probatorio no sirve, entonces, para justificar el reclamo ejercido por la actora, y menos todavía para respaldar la devolución dispuesta por el Grado a manera de pérdida de chance.

Por lo tanto, y en la medida en que el informe contable del perito actuante en extraña jurisdicción nada aporta en tal sentido (v. presentaciones del 27.12.2023 y 25.06.2024), se impone declarar la improcedencia de la pretendida devolución, consecuentemente la procedencia parcial del agravio en tratamiento, y dejar sin efecto la condena al reintegro de todo lo pagado en exceso.

A esa conclusión surgida de las constancias de la causa se suma que la actora consintió la orden de readecuar únicamente la cuota n.º 45 pendiente de abonar que establece el punto 1 de la sentencia n.º 2025-D-85. Pues la lógica indica que no existe justificación para devolver más de aquello que

se dispone revisar. Además, si, como en el supuesto, el reajuste quedó circunscrito al mensual impago (cuota n.º 84) la obligación de restituir no pudo generarse.

En consecuencia, y a manera de síntesis, tras valorar los agravios identificados como segundo, tercero y cuarto contra la sentencia dictada en los presentes el 21 de mayo de 2025, aun convalidando las apreciaciones efectuadas por el Grado respecto al declarado incumplimiento al deber de información, frente a la falta de prueba respecto de la existencia de sumas abonadas en exceso, dejo propuesto al Acuerdo: I. Hacer lugar parcialmente al recurso articulado por Chevrolet contra los puntos 1 y 2, y, en consecuencia, modificar el primero, ordenando reajustar la cuota no abonada, es decir, la n.º 84, aplicando las reglas del sistema de adecuación diseñado por la Resolución n.º 14/2020 de la Inspección General de Justicia, con sus modificatorias, y dejar sin efecto el reintegro de todo lo pagado en exceso dispuesto en el punto 2.

IX. Asimismo la demandada objeta la decisión de la señora jueza *a quo* de considerar que los suscriptores de estos planes confieren a las sociedades de ahorro y préstamo un mandato oneroso en los términos del art. 1.322 del CCyC y, en particular, la obligación impuesta en el resolutorio de reintegrar las sumas percibidas en concepto de honorarios (v. memorial del 10 de junio de 2025).

Por ende, ante el deber de examinar los planteos de hecho y de derecho sometidos a evaluación del tribunal (art. 242 del CPCyC), la resolución del asunto requiere tener en cuenta que, para la representación de la firma apelante el Grado infringe el principio de congruencia, al sostener que Chevrolet omitió informar acerca del impacto posible de la devaluación en el valor de los automóviles y de las distintas alternativas que le cabían a cada suscriptor.

En particular, señala que ello no conformó la pretensión de la actora, que

los fundamentos dados en sostenimiento de la condena impuesta parten de un razonamiento viciado, y que ha quedado demostrado que no existe conflicto de intereses ni incumplimiento del mandato, siendo falsa la achacada connivencia para la fijación de precios.

Para quien acciona, corresponde el rechazo de estos argumentos en tanto se ha comprobado que ocultó información, pese a exigir el mandato mercantil que aquella contractualmente asumió un obrar leal diligente, transparente, y en prioridad de los intereses del mandante (v. contestación de fecha 25 de junio de 2025).

Descrito el debate suscitado en esta instancia, la impertinencia de la revocatoria pretendida resulta evidente. Una vez más me explico.

En primer lugar, la sola posición de administradora que Chevrolet S.A. se adjudica traduce la idea de actuar en interés de otros -los adherentes-, reconociendo la responsabilidad que se le endilga de realizar las diligencias conducentes para que los ahorristas, en las condiciones previstas, accedan a la propiedad del bien pretendido, ya sea por adjudicación directa o por la entrega de un monto de dinero para adquirirlo.

En este sentido, desde la jurisprudencia se ha sostenido que la principal obligación de aquella *“se centra en organizar el plan de ahorro, en recaudar los fondos entre los ahorristas y en administrar esos fondos para aplicarlos al destino previsto en el contrato, cual es, la adjudicación y consiguiente entrega de los bienes o préstamos dinerarios prometidos; y la principal obligación de los ahorristas consiste en el pago de las cuotas del plan, cuyo cumplimiento aparece esencial para el funcionamiento del sistema de ahorro previo”* (cfr. CCCC Sala IIª, sentencia N.º 186 del 29/04/2016 dictada en “Ghanem Carlos Roberto vs. Plan Rombo y otro s/ sumario - residual”).

En segundo lugar, además de la norma invocada por la judicatura en apoyo de la tesis que adopta -a saber, arts. 28.2 de la Res. n.º 8/2015 IGJ-, los

términos del acuerdo celebrado también ilustran la consideración efectuada. Esto, dado que, conforme la cláusula 26 de las Condiciones Generales, bajo el título mandato, se estipula que “el Suscriptor (...) otorga a la administradora Poder Especial irrevocable para realizar todos y cada uno de los actos necesarios para la debida administración del Grupo que en definitiva integre...” y agrega que ese “mandato caducará una vez disuelto el Grupo y extinguidas las obligaciones del Suscriptor y de la Administradora”.

En derecho, y en especial en la interpretación de las normas, sean legales o convencionales, las palabras no son inocuas (art. 2 del CCyC). De ahí que quien otorga, está permitiendo, consintiendo, autorizando, delegando e incluso facultando a alguien a hacer algo.

Por esa razón, la existencia de un mandato, aunque con rasgos propios, no es un hecho que admita controversia en el ámbito de este proceso.

Abono tal conclusión no solo porque su presencia se sigue de las disposiciones que le son propias y por el hecho de que es su función la captación y administración de dinero de terceros (v. 1.2.1.1 de la Resolución n.º 8/2015 de la IGJ), sino también porque ello surge de la regulación dada por la Inspección General de Justicia como autoridad de aplicación, en tanto establece que las normas del mandato previstas en el Código fondal se aplican con carácter supletorio en cuanto no hubiera alguna disposición particular y siempre que no resulten incompatibles con el propio sistema (art. 22 de la citada preceptiva reglamentaria).

Expuesto lo que antecede, la decisión adoptada no importa afectación alguna al principio de congruencia. La presencia de intereses contrapuestos entre la demandada y sus mandantes, formó parte sustancial del planteo ejercido.

El sustrato básico de la acción incoada reside en el hecho de que la Administradora ha consentido o tolerado, sin informar a los ahorristas, que

el fabricante venga fijando unilateralmente el precio del valor móvil de la unidad (o similares) sin aplicar bonificación o descuento alguno a los modelos de ahorro, a la vez que realiza importantes descuentos a los modelos (y/o autos similares) que no se comercializan por esta vía.

De ahí que, una vez acreditado ello y también el incumplimiento del deber de información respecto de las consecuencias negativas generadas sobre el plan de ahorro a raíz de la devaluación operada en el país y, en especial, en lo atinente a las alternativas de diferimiento de pago previstas por el ordenamiento ante dicha coyuntura económica diseñadas por la Resolución n.º 14/2020 y sus prórrogas, el agravio en tratamiento no puede prosperar.

Los anexos de la pericial contable acompañados al expediente por la Lic. Deborah Ilse Delgado, en tanto exponen la variación acumulada del valor del automóvil comparándola con la evolución de la inflación y del salario de la actora, y permiten con elocuencia acreditar el desfasaje macroeconómico entre el precio del vehículo y esos indicadores, justifican el reproche que, ejercido por la actora, sanciona la judicatura.

Por otra parte, aun cuando pueda ser cierto que Chevrolet S. A. no fija el precio del bien tipo, ello no autoriza a liberarla del deber de gestionar con diligencia el grupo de ahorrista en función del objetivo propuesto a su constitución, es decir, propiciar su adquisición por quienes lo conforman bajo las normas contractuales y legales vigentes.

Por lo expuesto, porque la fecha a partir de la cual se dispuso reintegrar lo pagado en concepto de honorarios de administración -mayo de 2018-, se condice con la implementación por parte del fabricante de una política tendiente a favorecer el consumo y paliar los efectos de la retracción de la demanda, y porque el Grado simplemente aplicó, ante lo solicitado por el actor y como una derivación natural del incumplimiento previamente juzgado y ahora convalidado, la sanción legal contemplada en el art. 1.325 del CCyC, corresponde, tal lo anunciado, no hacer lugar al planteo

recursivo dirigido contra el punto 2 del fallo en revisión en lo que respecta al reembolso de lo pagado por honorarios de administración.

X. Queda por examinar la crítica formulada al apelar en relación con el daño punitivo impuesto en la suma equivalente a quince (15) canastas básicas totales para el Hogar tipo 3, sopesando que los agravios se dirigen tanto contra su admisión como su cuantía.

Con ese propósito comienzo por señalar que para su imposición, al sentenciar, luego de efectuar el encuadre jurídico del instituto y analizar las circunstancias que circundan el supuesto en tratamiento, se consideró que el rubro resultaba procedente frente al incumplimiento comprobado.

En su explicación se dijo valorar que la conducta de Chevrolet S.A. no solo colisionó con una obligación legal cardinal en el marco del derecho del consumo, sino que también implicó la vulneración de los deberes que le incumbían como mandataria y comercializadora del bien. Adicionalmente, se precisaron las variables ponderadas para establecer el quantum de la multa civil, fijándola finalmente en quince (15) canastas básicas totales para el Hogar tipo 3, a determinar al momento del efectivo pago (v. punto IX d de la sentencia en estudio).

En consecuencia, desde esa perspectiva, debe advertirse que, para la apelante, su imposición resulta injustificada, por cuanto -según afirma- no se ha acreditado la existencia de una conducta dolosa, ni que hubiera mediado enriquecimiento alguno de su parte producto de tal obrar. En su crítica, añade que su concesión no puede fundarse únicamente en el incumplimiento del proveedor de obligaciones legales o contractuales, sino que se requiere la verificación concreta de esos extremos.

En este acápite, la representación de la condenada cuestiona también su cuantificación. (v. puntos VIII del memorial de fecha 10 de junio de 2025).

En oportunidad de ser oída, la actora solicita el rechazo de ambos agravios, destacando que no se precisa el yerro que se imputa a la decisión adoptada

y que debe valorarse el carácter disuasivo de la multa (v. presentación del 25 de junio de 2025).

Puesto en palabras el particular conflicto a dirimir, las circunstancias de la causa, el repaso por las posiciones de las partes frente a lo resuelto por la judicatura, así como -y, principalmente-, las reflexiones realizadas en confirmación del incumplimiento previamente declarado, corresponde rechazar la réplica planteada contra la imposición del daño punitivo. A continuación, me explico una vez más.

En primer término, la magistrada de actuación ha dado motivos suficientes para su resolución, a partir de ponderar que la conducta de la recurrente transgredió una obligación legal primordial en el ámbito del derecho del consumo que, como tal, canaliza un derecho fundamental para aquellos a los que el sistema protege: el derecho a la información (art. 42 de la Constitución Nacional), y quebrantó sus deberes como mandataria y comercializadora del bien.

Esas conclusiones en las que edifica su resolución, tienen que ser analizadas a la luz de las circunstancias acreditadas en la causa, en especial de la omisión de dar a conocer a la actora de modo fehaciente las alternativas de diferimiento de las cuotas devengadas previstas por el ordenamiento, no obstante constituir ello un deber legal en el contexto de una coyuntura económica de excepción.

Las resoluciones jurisdiccionales, al igual que las normas, deben ser interpretadas atendiendo a todas sus palabras y sus finalidades (art. 2 del CCyC), en tanto constituyen la ley del caso concreto (cfr. esta Cámara en sent. 4/2025, de fecha 03.02.2025 en autos “C.J.C. s/ Ejecución”).

Por ello, y aunque no es tarea de la Alzada interpretar los pronunciamientos de esta naturaleza (v. sentencia de Cámara n.º 40/2022 de fecha 19.09.2022), considero importante hacer notar que la magistrada, al invocar para su fijación “el incumplimiento de la demandada”, tomó en cuenta las

apreciaciones que sobre la conducta de esta venía realizando, y al remitirse a las conclusiones del precedente “Iglesias” dio por reproducidas en los presentes las situaciones ponderadas en dicho fallo.

Lo primero, cuando sostuvo acreditado que Chevrolet S.A. faltó al deber de información hacia su mandante respecto del valor móvil de bien tipo, las razones de los aumentos de las cuotas y las posibilidades que facilitaba la legislación aplicable frente a ese acontecimiento. Lo segundo, para calificar ese hecho como grave inconducta, y considerar configurada una práctica abusiva permanente que conculca principios básicos del régimen jurídico imperante y provoca beneficios indebidos, en función de la cantidad de usuarios que vienen denunciando esta práctica.

En consecuencia, y tal como lo sostuve al precisar mi voto en autos “*Karam Shamir C/ Fca S.A. De Ahorro Para Fines Determinados S/ Sumarísimo (Virtual)*”, esas expresiones brindan sustento argumental a la entidad del incumplimiento considerado a los fines de la imposición del daño punitivo.

Por su parte, tales circunstancias convalidan soluciones de este tipo, que pueden -y hasta deben- utilizarse cuando el infractor muestra desdén hacia las reclamaciones de los usuarios, ya que el deber de información resulta esencial para la protección que procura otorgar el sistema (v. esta Cámara en sent. n.º 23/2020, recaída en la causa “Santos Juan Ignacio y otra c/Interplan S.A. de Ahorro para Fines Determinados y otras S/Sumarísimo”, del 26.06.2020; en sent. n.º 6/2022 en autos “Santos Juan Ignacio c/Chevrolet S.A. de Ahorro para Fines Determinados y otras S/Sumarísimo”, del 05.02.2022, entre otras, y también Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Córdoba, Sala Sexta, en el expediente caratulado “Merli, Maarit Elina vs. Telecom Argentina S.A. s/Abreviado”, sentencia del 29.09.2016, RCJ6117/16).

En pocas palabras, el claro menosprecio por los derechos de los demás

autoriza su fijación (v. Cámara de Apelaciones en lo Civil de Rosario, Sala IV, en la causa caratulada “Vázquez Ferreyra, Roberto c. Claro Amx Argentina y otro s/daños y perjuicios”, LLey 17.1012, AR/JUR/40764/2012).

Asimismo, el contexto en el que se verificó la conducta reprochada influye en su determinación. En efecto, uno de los sectores económicos en los cuales los consumidores se encuentran en una posición de especial vulnerabilidad es el régimen de ahorro previo para la adquisición de automotores (v. Barreiro, Rafael F. "Prácticas Abusivas Recurrentes en el sistema de ahorro previo para la adquisición de automotores. Sobre la prevención y disuasión", publicado en: LA LEY 06/06/2019, LA LEY 2019-C, 218, LLPatagonia 2019 –agosto-).

Las cláusulas predisuestas, la prolongada duración de los contratos y la alta aleatoriedad que lo caracterizan acentúan la necesidad de reforzar el deber de información y prevenir cualquier quebrantamiento de este fundamental requerimiento legal; máxime cuando la omisión de diferir total o parcialmente el pago de los importes en que se aumente la cuota pura dejó de ser una facultad convencional (v. condiciones generales en solicitud de adhesión) para constituirse en una obligación legal, conforme Resolución n.º 14/2020 IGJ.

A su vez, el deber o exigencia en cuestión, previsto en el artículo 4 de la Ley 24.240, constituye uno de los pilares esenciales en los que se asienta el ordenamiento, por lo que su incumplimiento por quien tiene a su cargo proveer bienes y servicios representa una trasgresión significativa, en la medida en que su función consiste en compensar el desequilibrio existente entre los consumidores y quienes se dedican profesionalmente a su comercialización.

Su reconocimiento procura aliviar, reducir o mitigar las consecuencias de ese desequilibrio estructural, sobre la base de una presunción de ignorancia

legítima por parte de los sujetos tutelados y como manifestación del principio de buena fe en el ejercicio de los derechos (art. 9 del CCyC) –cfr. esta Cámara en sentencia n.º 83/2015, dictada el 1 de agosto de 2025, en autos “Magariño, Karina Elizabeth c/ Fca S.A. de Ahorro para Fines Determinados y otros s/ Sumarísimo - Daños Y Perjuicios”-.

Ahora bien, en este proceso ha quedado demostrado que la accionada ha vulnerado no solo el deber de información, sino también el de trato digno que las normas le exigen dispensar a los consumidores y, especialmente, a quien -como el accionante- únicamente intentaba cumplir el compromiso asumido al adherir al plan de ahorro.

Por ese motivo -y a pesar de mis reservas respecto a la legitimidad de destinar el resultado de la multa civil a un damnificado particular (cfr. sentencia n.º 53/2017, dictada el 16.06.2017, en autos “Arias Patricia Alejandra c/ Telecom Personal S.A. s/ Sumarísimo”)-, entiendo que tanto el esfuerzo que implica el acceso a un plan de ahorro previo para la adquisición de un vehículo 0 km., como el realizado por la señora Niria Mabel Otero, como así también la necesidad de erradicar prácticas similares para proteger los derechos de los consumidores en virtud del artículo 42 de la Constitución Nacional, justifican plenamente la imposición del daño punitivo.

Sin embargo, estimo apropiado proponer al Acuerdo la reducción del monto fijado para el daño punitivo, atendiendo la crítica alzada respecto a su cuantía y siguiendo el criterio expuesto por esta Cámara en autos “Aguirre Marianela c/ Plan Rombo S.A. de Ahorro para Fines Determinados s/ Sumarísimo (Virtual)”, -sent. 2/2026, de fecha 04.02.2026-. Los elementos de convicción ponderados en esa oportunidad para modificar el quantum de la multa impuesta, y establecerla en diez (10) canastas básicas totales para el Hogar tipo 3, se verifican en el caso, lo que permite sostener que la determinación inicial en quince (15) canastas

básicas totales para el Hogar tipo 3 resulta irrazonable, desproporcionada e injustificada.

Al proponer esta solución al Acuerdo, no desconozco que el propósito del daño punitivo no se limita únicamente a sancionar una conducta inapropiada o contraria al deber de información y al trato digno, sino también a disuadir, mediante el temor que genera la multa, la repetición de comportamientos similares en el futuro. Del mismo modo, no dejo de advertir que situaciones como la verificada en los presentes pueden volver a surgir, por lo que deben prevenirse.

No obstante ello, estoy convencida de que, aun cuando se intente prevenir futuras inconductas, corregir el desequilibrio del mercado, eliminar los efectos de ciertos ilícitos y combatir abusos de poder -fundamentalmente si implican una grave violación de derechos individuales o de incidencia colectiva-, el juez debe realizar una evaluación integral de la gravedad del hecho y de las circunstancias específicas del caso, tal como lo requiere el artículo 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor.

Asimismo, tengo en cuenta que, si bien la fijación de las sanciones de esta índole queda sujeta a la apreciación judicial, en función de la magnitud de la conducta y las circunstancias propias del conflicto suscitado, así como a los máximos previstos para las multas en el artículo 47 de la Ley 24.240, deben ser, en general proporcionales a la infracción cometida y al perjuicio que se busca remediar, evitando condenas meramente simbólicas o, por el contrario, desproporcionadas y excesivas.

La falta de información cierta y clara, los incrementos sucesivos y significativos de las cuotas, la ausencia de una respuesta oportuna y la existencia de un saldo impago por parte de la actora (cuota n.º 84), sumados a la insuficiente -o casi nula- fundamentación en la que incurrió el Grado, evidencian que la sanción fijada en el equivalente a quince (15) canastas básicas totales para el Hogar tipo 3, resulta excesiva y debe ser

ajustada. Ello, incluso si se pondera la posición de la demandada en el mercado, así como los riesgos y los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización.

En aval de esta solución, resalto que, en palabras del Superior Tribunal de Justicia, “no cabe prescindir de las consecuencias que se derivan de los fallos, pues ello constituye uno de los índices más seguros para verificar la razonabilidad de su decisión, según ha señalado reiteradamente la Corte Suprema de Justicia de la Nación (cf. Fallos:344:3156, considerando 21 y sus citas, 346:970, voto del Juez Rosatti, entre otros)”, asimismo “no puede ni debe perderse de vista la finalidad sancionatoria/preventiva del rubro en cuestión, que conlleva la necesidad de evitar que el daño punitivo se convierta en una fuente de enriquecimiento patrimonial de su titular”, aunque sea menester valorar que la asignación posea la suficiente entidad, frente al productor del daño, para provocar el cumplimiento del indicado fin (cfr. sentencia 4/2025, de fecha 12 de febrero de 2025, en autos “Majnach Mariana Rosario c/ Edersa s/Sumarísimo - Queja”).

Por lo tanto, atendiendo al criterio sostenido por esta Cámara en, entre otras, la sentencia n.º 21/2026, dictada el 05.03.2026 en la causa “Morón Ceferina Paola c/ Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados s/Sumarísimo (Virtual)” y la n.º 2/2026, de fecha 04.02.2026 recaída en autos “Aguirre Marianela c/Plan Rombo S.A. de Ahorro para Fines Determinados S/ Sumarísimo (Virtual)”, y a la dificultad que entraña encontrar un criterio justo para cuantificar la sanción -de manera que beneficie al mercado y a los consumidores y al mismo tiempo desaliente conductas empresariales gravosas que, por su magnitud, pueden generar deliberadamente réditos o ganancias ilícitas para las concesionarias de planes de ahorro previo-, estimo prudente hacer lugar parcialmente al recurso articulado por Chevrolet S. A, y siguiendo la línea jurisprudencial antedicha, mantener la decisión de sancionar por daño punitivo y,

modificando la cuantía de la multa impuesta, establecerla en diez (10) canastas básicas totales para el Hogar tipo 3, sin aditamento alguno, por representar un valor que, en la medida en que nace del ejercicio de una facultad jurisdiccional, se devenga al momento de sentenciar y, en el diseño empleado, se actualiza al pago.

XI. Por su parte, la queja introducida contra los términos de la condena en costas, no deja de ser un mero disconformismo con el pronunciamiento en revisión, sujeto además a una eventualidad: la admisión íntegra de los argumentos expuestos al apelar (v. Punto IX del escrito de expresión de agravios).

Por lo tanto y, principalmente porque no se encuentra configurado el hecho al que la propia recurrente supeditó su procedencia, en tanto la acción instada ha prosperado sustancialmente, no se observa motivo suficiente alguno para apartarse del principio general de la derrota, que instituye el art. 62 del CPCyC.

En función de lo expuesto al examinar cada agravio, en la convicción de que al régimen legal le interesa la correcta y leal ejecución de este tipo de contratos, propongo al Acuerdo: **I.** Hacer lugar parcialmente al recurso articulado por Chevrolet S.A. de Ahorro para Fines Determinados contra los puntos 1 y 2 de la sentencia n.º 2025-D-85, y, en consecuencia, modificar el punto 1, ordenando reajustar la cuota no abonada (n.º 84), aplicando las reglas del sistema de adecuación determinado por la Resolución n.º 14/2020 de la Inspección General de Justicia, con sus modificatorias, y dejar sin efecto la condena al reintegro de todo lo pagado en exceso dispuesta en el punto 2. **II.** Modificar el quantum del daño punitivo fijado en el punto 3, el cual se instituye en el monto equivalente a diez (10) canastas básicas totales Hogar tipo 3, calculadas a valores vigentes al momento de su efectivo pago. **III.** Confirmar en todo lo demás ese resolutorio, en la medida en que, por estar establecidos los honorarios

de los profesionales actuantes en porcentajes sobre el monto base y resultar la demandada sustancialmente perdidosa, no corresponde adecuar las costas ni la regulación de honorarios (art. 248 del CPCyC). **IV.** Imponer las costas relativas a esta instancia en el orden causado (art. 62, segundo párrafo, del CPCyC), con el alcance y efectos previstos en el art. 53 -último párrafo- de la LDC respecto de la actora. **V.** Regular los honorarios profesionales al doctor Federico Stella, por su actuación en representación de la demandada, y a los doctores Ernesto Héctor Panelo y Augusto Gerardo Collado, en conjunto y por su intervención a favor de la actora, en el treinta por ciento (30%), en ambos casos calculados sobre los montos que a cada uno le corresponda en la instancia de origen (arts. 6, 7 y 15 de la Ley G 2212). **ASÍ VOTO.**

El doctor **Gustavo Bronzetti Nuñez** dijo:

Adhiero a la solución propuesta por compartir los fundamentos expresados por quien me precede en orden de votación, sufragando en igual sentido. **ES MI VOTO.**

El Dr. **Ariel Gallinger** dijo:

Atento la coincidencia de criterio de los Sres. Jueces que me preceden en orden de votación, me abstengo de emitir opinión.

Por ello, y en mérito al Acuerdo que antecede, en los términos del art. 146 y con los alcances del art. 145 del CPCyC el **TRIBUNAL RESUELVE:**

I. Hacer lugar parcialmente al recurso articulado por Chevrolet S.A. de Ahorro para Fines Determinados contra los puntos 1 y 2 de la sentencia n.º 2025-D-85, y, en consecuencia, modificar el punto 1, ordenando reajustar la cuota no abonada (n.º 84), aplicando las reglas del sistema de adecuación determinado por la Resolución n.º 14/2020 de la Inspección General de Justicia, con sus modificatorias, y dejar sin efecto la condena al reintegro de todo lo pagado en exceso dispuesta en el punto 2.

II. Modificar el quantum del daño punitivo fijado en el punto 3, el cual se

instituye en el monto equivalente a diez (10) canastas básicas totales Hogar tipo 3, calculadas a valores vigentes al momento de su efectivo pago.

III. Confirmar en todo lo demás ese resolutorio, en la medida en que, por estar establecidos los honorarios de los profesionales actuantes en porcentajes sobre el monto base y resultar la demandada sustancialmente perdidosa, no corresponde adecuar las costas ni la regulación de honorarios (art. 248 del CPCyC).

IV. Imponer las costas relativas a esta instancia en el orden causado (art. 62, segundo párrafo, del CPCyC), con el alcance y efectos previstos en el art. 53 -último párrafo- de la LDC respecto de la actora.

V. Regular los honorarios profesionales al doctor Federico Stella, por su actuación en representación de la demandada, y a los doctores Ernesto Héctor Panelo y Augusto Gerardo Collado, en conjunto y por su intervención a favor de la actora, en el treinta por ciento (30%), en ambos casos calculados sobre los montos que a cada uno le corresponda en la instancia de origen (arts. 6, 7 y 15 de la Ley G 2212).

Regístrese, protocolícese y notifíquese (art. 120 del CPCyC), dejándose constancia que el doctor Ariel Gallinger no firma la presente por encontrarse en uso de licencia. Oportunamente vuelvan los autos al juzgado de origen.

GUSTAVO BRONZETTI NUÑEZ –PRESIDENTE- Y MARÍA LUJÁN IGNAZI - JUEZA. ANTE MÍ: ANA VICTORIA ROWE-SECRETARIA.