

Cipolletti, 22 de julio de 2025.-

**VISTOS:** Los autos caratulados “OYARZUN, MARISOL ANDREA C/ PLAN ROMBO S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS S/ ORDINARIO - DAÑOS Y PERJUICIOS” (Expte. N° CI-02000-C-2022) puestos a despacho a los fines del dictado de la presente sentencia de los que,

**RESULTA:**

1.- En fecha 17/11/2022 se presentó la Sra. MARISOL ANDREA OYARZÚN, por derecho propio, con el patrocinio letrado de la Dra. Liliana Rosana Moreira Alvez y promovió demanda de daños y perjuicios por incumplimiento contractual contra PLAN ROMBO S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS, persiguiendo el cobro de la suma de \$1.755.436,34.-

Expuso los hechos que dan origen a la litis, los cuales datan de 30/07/2021 cuando suscribió -a través de la Concesionaria Kumenia S.A.- una solicitud de suscripción para la adquisición -mediante un plan de ahorro administrado por la accionada- de un rodado Renault Alaskan Confort MT 4x2, con financiación en pesos sin interés, sin banco y con un plan de 100% en 120 cuotas, con integración de hasta 24 cuotas. Mencionó que, en dicha fecha, suscribió un anexo de adhesión al Plan Entrega Asegurada Modelo Alaskan y abonó la suma de \$68.000.

Continuó su relato indicando que -dado que contractualmente, en la cláusula 8, se prevé la posibilidad de adjudicar- decidió participar de tal acto, realizando el 25/11/2021 una oferta de licitación de 24 cuotas por la suma total de \$879.058,80 (a razón de una cuota de licitación de \$36.627,45).

El 07/12/2021 se le notificó a la actora que había ganado la licitación, siendo adjudicataria del modelo U60A 010 plan 100% con entrega programada. Por ello, el 15/12/2021 se acercó a la concesionaria Kumenia y suscribió la carta de aceptación de la adjudicación. A partir de ello, el 09/12/2021 se concretó el pedido de la unidad con el pertinente formulario, restando sólo la entrega de la unidad, la cual se concretaría -como máximo- el 01/02/2022, considerando el plazo contractual convenido.

Sin embargo, dado el silencio por parte de la accionada, la actora volvió a concurrir a la Concesionaria a fin de que se le informe cómo se realizaría la entrega en la fecha establecida, oportunidad en la cual le informaron que la unidad no estaba y que debía consultar en los próximos días, lo que así hizo vía telefónica. En virtud de la falta de comunicación al respecto, en fecha 15/02/2022 la accionante, nuevamente, se hizo

presente en la concesionaria, donde sólo le informaron que ya habían efectuado el reclamo. Asimismo, continuó con los reclamos diarios vía telefónica y apersonándose en más de una oportunidad al concesionario para obtener información.

Dadas las negativas y evasivas, sostuvo la accionante que requirió a la accionada el cumplimiento de lo acordado (entrega del rodado) más el pago de la indemnización prevista en el art. 11 inciso C del contrato (referido a sanciones por incumplimientos).

A raíz de la falta de respuestas por parte de Plan Rombo, el 22/03/2022 remitió una carta documento intimando la inmediata puesta a disposición de la unidad adjudicada bajo apercibimiento de iniciar acciones judiciales. Dicha misiva no mereció respuesta alguna.

En el mes de mayo de 2022 se le comunicó a la actora que el 17/05/2022 se le entregaría la camioneta adjudicada, lo que así ocurrió.

Sin perjuicio de ello, en virtud de los incumplimientos relatados, reclamó que se la indemnice por la demora en la entrega, peticionando la suma de \$383.186,34 -suma a la que se arribó aplicando la tasa de intereses convenida en el art. 11 del contrato-. También, solicitó el reintegro de los gastos de movilidad en los que tuvo que incurrir, que estimó en \$280.000. Luego, peticionó por daño moral la suma de \$292.250 y por daño punitivo \$800.000.

Fundó en derecho su pretensión, ofreció prueba y peticionó el oportuno acogimiento de la demanda.

2.- Por providencia del 23/11/2022 se tuvo por iniciadas las presentes actuaciones, ordenándose el traslado de la demanda. Lo que motivó que en fecha 09/06/2023 se presenten los Dres. Pablo Ignacio Baron y Eduardo José Dolan Martínez, apoderados de PLAN ROMBO S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS, quienes procedieron a contestar la demanda.

En primer lugar, negaron en general y en particular los hechos afirmados en la demanda, impugnaron los rubros reclamados así como también su cuantía y desconocieron la totalidad de la documental acompañada, con excepción a lo referido a la solicitud de suscripción aportado por la actora.

Luego explicaron, con detenimiento, las características del plan de ahorro previó que Plan Rombo administra, así como el funcionamiento de los grupos que lo integran.

A continuación, se refirieron al caso puntual objeto de la litis y explicaron que la contratación se realizó a través de la Concesionaria Kumenia, integrándose la actora al grupo P2RE, para la adquisición de un automotor Renault Alaskan MT 4x2.

Mencionaron que el 07/12/2021 la Sra. Oyarzun resultó adjudicataria por licitación, abonando la suma de \$879.058,80 y suscribiendo la nota de solicitud del vehículo, la cual ingresó el 20/12/2021, fecha a partir de la cual debe calcularse el plazo de entrega del vehículo. Aclararon que el plazo de entrega estaba establecido en 55 días hábiles.

Informaron que la unidad fue facturada el 17/05/2022 (comprobante N° 0060B00277821) por la suma de \$4.176.800,34. Asimismo, que la demora en la entrega del vehículo obedeció a hechos de público conocimiento como fueron la escasez de unidades disponibles por las restricciones a la importación.

Que, justamente, en vistas de estas eventualidades, se convino contractualmente una penalidad -contenida en la cláusula 11- que dispone la aplicación de la tasa de interés activa -no capitalizable- del BNA vigente sobre el valor del automotor facturado; y no, como pretende la actora.

Rechazaron la procedencia de todos los rubros reclamados así como su estimación, fundaron en derecho, ofrecieron pruebas, hicieron reserva de caso federal y solicitaron el rechazo de la demanda.

3.- En fecha 11/09/2023 se abrió la causa a prueba, celebrándose la audiencia preliminar el 26/10/2023; y proveyéndose las pruebas el 05/02/2024. Su avance en la producción fue certificado el 25/06/2024 y la audiencia de prueba realizada el 29/10/2024, oportunidad en la que declaró un testigo. En fecha 12/12/2024 se clausuró el período probatorio pasando los autos a alegar, facultad procesal que sólo la actora ejerció por presentación del 12/02/2025.

Finalmente, el 20/02/2025 se dictó el llamamiento de autos a sentencia (firme y consentido).

**CONSIDERANDO:**

4.- En primer lugar, dejo asentado que de acuerdo al desarrollo de lo pretendido y las posturas asumidas por las partes, no caben dudas del marco normativo bajo el cual debe resolverse el presente caso; el que por un lado se rige por las normas del Código Civil y Comercial -ya vigente a la fecha de la contratación-, en particular las disposiciones relativas a los contratos; así como también, en virtud de tratarse de una relación de consumo, corresponde la aplicación de las disposiciones contenidas en la Ley de Defensa del Consumidor (Ley 24.240).

5.- Así establecido el marco normativo, cabe ahora abocarnos a desentrañar la plataforma fáctica que permite discernir la procedencia o no de la acción intentada. Emerge de la traba de la litis que la cuestión litigiosa radica en determinar si la

accionante es merecedora de la pretensión que persigue, para lo cual debe establecerse por la prueba rendida si medió o no incumplimiento por parte de la accionada en la entrega del vehículo de acuerdo al Plan de Ahorros contratado (Renault Alaskan Confort 4x2 MT); y luego analizar si procede el resarcimiento de los distintos rubros indemnizatorios peticionados.

En tal sentido, la accionante sostiene que de su parte ya había dado cabal cumplimiento a todos los requisitos necesarios para la entrega del bien adquirido; pese a lo cual la accionada no entregó el rodado en el plazo convenido contractualmente sin justificación alguna sobre tal retardo, lo que le generó perjuicios por cuya reparación acciona.

Por su parte la demandada si bien reconoció que existió una demora en la entrega de la unidad, afirmó que el plazo para la entrega no debe contabilizarse desde la fecha indicada por la accionante sino desde el 20/12/2021, fecha en que efectivamente ingresó en su sistema la nota de pedido del vehículo. También sostuvo que la demora no le era imputable pues la misma obedeció a hechos de público conocimiento (restricción en las importaciones lo que derivó en la escasez de unidades disponibles).

Partiendo de la base incontrovertida del caso, destaco que de manera coincidente, las partes en litigio reconocen la suscripción al plan, así como también el cumplimiento íntegro y efectivo de las obligaciones a cargo de la consumidora, lo que le permitió realizar una oferta de licitación para la unidad contratada, y que el 07/12/2022 - conforme ambas partes lo manifiestan- la actora resultó adjudicada, e integró el valor ofertado. Tampoco emerge discrepancia sobre la conducta de la demandada, habiendo quedado reconocido que incurrió en una demora en la entrega de la unidad comprometida (aunque se difiere en cuanto a los plazos); quedando de ese modo reconocido que el cumplimiento del objeto contractual, no fue oportuno.

A partir de esa plataforma fáctica, la discrepancia -con incidencia para la dilucidación de la procedencia del reclamo- se centra en el punto de inicio -y lapso vigente-, a partir del cuál se debe contabilizar el plazo pautado para la entrega de la unidad. La divergencia radica en que la actora contabiliza el plazo desde el 07/12/2021, por ser el día en que se le notificó a su parte la aceptación de la oferta de licitación formulada; mientras que la demandada contabiliza el plazo desde el 20/12/2021, fecha en la que afirmó que fue ingresada en su sistema la solicitud de tal unidad.

De tal derrotero emerge, en principio, la procedencia de la acción en lo sustancial; pues esa postura asumida por la demandada -reconocimiento del retraso en la entrega- conlleva a tener por reconocido el incumplimiento contractual, en cuanto a que no fue

oportuno. No basta para eximirse de la responsabilidad derivada del incumplimiento la invocación de supuestas restricciones a las importaciones, en tanto no alcanza a ser un hecho público y notorio; ni se produjo prueba alguna que acredite tal situación, ni en términos generales ni menos aún que quede alcanzada específicamente la empresa accionada, ni el bien en concreto objeto de la adquisición; ni se demostró cómo aquéllas repercutieron en el normal desenvolvimiento de lo pactado. Entonces, a los fines de esta acción, no cabe más que declarar que ha quedado verificado el incumplimiento contractual invocado en la demanda.

6.- Sin embargo, recién a partir de esa precisión cabe ahora desentrañar la efectiva medida de esa demora en el cumplimiento tardío, así como las consecuencias que se hayan derivado de tal accionar, y en su caso el alcance de los perjuicios que merezcan resarcimiento.

A modo de análisis previo, considero necesario efectuar un paneo de las cláusulas contractuales para determinar cuál es la fecha que marca el inicio del plazo de cumplimiento de la obligación de entrega del vehículo adjudicado, asumida por la Concesionario Kumenia S.A. ( a través de la Administradora del plan, Plan Rombo) de acuerdo a lo expresamente convenido; y, una vez discernido ese punto de partida, será factible determinar la cantidad de días que conllevó ese retraso (reconocido), y la correspondiente indemnización.

Del contrato aportado por las partes (en particular de las cláusulas 10 y 11) emerge consignado a cargo de la accionada: “OBLIGACIONES DE PLAN ROMBO: a) hará entrega por medio del Fabricante o Representante del Fabricante Exportador o de los Concesionarios o Agentes del Fabricante o Representante del Fabricante Exportador el Automotor Adjudicado en un plazo no mayor de cincuenta y cinco (55) días hábiles a contar desde la fecha de recepción de la aceptación por parte del Suscriptor del Automotor Adjudicado (...) La fecha de entrega será respetada, exceptuando fuerza mayor o caso fortuito reconocidos judicialmente...”

A su turno, también fue expresamente acordado que el incumplimiento de la obligación transcripta, conllevaría: “11. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO:... c) A PLAN ROMBO: La demora injustificada de PLAN ROMBO en entregar el Automotor Adjudicado o solicitado por cambio de modelo aceptado, dentro del plazo establecido, facultará al Suscriptor a reclamar como pena o multa un importe equivalente a los intereses calculados de acuerdo a la tasa activa no capitalizable del Banco de la Nación Argentina vigente a la época, sobre el valor del Automotor entregado y desde el

vencimiento del plazo contractual y hasta la fecha efectiva de entrega del mismo. Mora Automática: El Suscriptor o el Adjudicatario o PLAN ROMBO en su caso, incurrirán en mora de pleno derecho por el sólo vencimiento de los plazos estipulados en las presentes Condiciones Generales, sin necesidad de interpelación judicial o extrajudicial.”

Entonces, no emergen dudas del análisis del clausulado, que se desprende como plazo convenido para la entrega de la unidad el de 55 días hábiles, y que tal lapso comienza a correr desde la fecha de recepción de la aceptación por parte del adjudicatario.

A fin de comprobar ese tope inicial para el cómputo, merced a los distintos posicionamientos de las partes al respecto; cabe ahondar en las probanzas desarrolladas en el proceso que lo demuestren. En ese contexto se impone destacar que fue nulo el respaldo probatorio aportado por la Administradora del Plan en orden a convalidar su postura; sin que haya demostrado que la fecha en la que recibió la aceptación es la que postula; pues sólo acompañó la solicitud de suscripción perteneciente a la Sra. Oyarzun, sin adjuntar la nota de aceptación y pedido de unidad alegada, ni constancia alguna del sistema informático que permita corroborar cuándo se produjo esa recepción para posicionar esa fecha como tope de inicio del cómputo. Por otro lado, la actora por su parte, entre la documental que aportó, adjuntó la carta de aceptación de la adjudicación y pedido de la unidad, confeccionada ante la concesionaria Kumenia S.A. en la cual se consignó como fecha de elaboración el día 15/12/2021.

Consecuentemente, considero que ese es el dato más certero con el que se cuenta para tomar como inicio del cómputo del plazo contractual; destacando además que de acuerdo a las reglas que en materia probatoria rige para el análisis de los hechos en el marco de una relación consumeril, la ley contempla que siendo la demandada quien se encontraba en mejor condición para demostrarlo y pesando sobre ella tal carga (cf. párrafo tercero del art. 53 de la ley 24.240), al no haberlo demostrado, no cabe más que acudir a la fecha propuesta por la consumidora accionante, que además cuenta con suficiente respaldo, de la documental aportada.

En consecuencia, del cotejo de lo que surge acordado con las constancias de autos; surge que los 55 días hábiles convenidos contractualmente como plazo máximo para la entrega del rodado habrán de contabilizarse a partir del 16/12/2021 (día siguiente de la fecha de la nota de aceptación y pedido de la unidad). Considerando los días hábiles correspondiente al calendario de diciembre 2021 y el año 2022 (época en la cual se devengó el plazo convenido) emerge que el plazo contractual para la entrega del rodado

venció el 04/03/2022, fecha en la cual se cumplieron los 55 días hábiles estipulados. Por lo que, es a partir de tal fecha que nace la mora de pleno derecho de la Administradora del Plan, en la entrega del vehículo adquirido; y consecuentemente la facultad de la Adjudicataria de reclamar desde entonces la multa estipulada en la cláusula 11.

7.- Consecuentemente en ese contexto determinado, ante la demanda intentada no cabe más que concluir que la antijuridicidad quedó configurada por el incumplimiento (por inoportuno) del contrato de parte de la empresa accionada; y que el factor de atribución es objetivo. Además, en ese margen determinado el lapso de mora, configurado el presupuesto fáctico que habilita el reclamo y la consecuente responsabilidad que emerge para la aquí demandada, PLAN ROMBO S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS (única accionada, independientemente de la ligazón que esa persona pueda mantener con la Concesionario Kumenia S.A., y la solidaridad emergente del art. 40 LDC); corresponde merituar ahora el alcance de esa obligación de resarcir, atento el reclamo intentado por la consumidora, por aquellos daños que logren efectivamente ser demostrados, por cuya reparación demanda.

En ese contexto, debe cotejarse la prueba que constate y demuestre el alcance de los daños efectivamente padecidos y la reparación que se requiere. Es importante recordar en esta instancia que los daños que se alegan y por cuya indemnización se acciona, deben ser probados con un mínimo de seriedad; puesto que no puede sólo basarse en presunciones su existencia, a fin de evitar caer en el riesgo de provocar una injusta distribución económica entre las partes; puesto que las decisiones judiciales deben tender a reparar los perjuicios sufridos por quien sea el obligado a responder por ellos, recomponiendo la situación anterior al evento dañoso, resguardando a la par el justo equilibrio entre los intereses de las partes. Resulta razonable procurar una decisión que por un lado evite incurrir en reparaciones insuficientes; empero por otro lado no imponga condenas que se constituyan en fuentes de enriquecimiento sin causa para el actor.

Destaco también, que este tipo de daños en general no se presumen, y cada perjuicio debe ser demostrado tanto en su efectiva producción como en su medida; por lo tanto, me detendré en el análisis de cada rubro reclamado para decidir su procedencia o no.

7.1.- Demora en la entrega: Se trata propiamente del reclamo por una reparación preestablecida contractualmente, pactada; peticionando la actora que se le abone la suma de \$383.186,34 en concepto de penalidad convenida en el contrato por haber incurrido la accionada en mora en la entrega de unidad. Llega a ese monto explicando

que desde el 01/02/2022 (fecha en la cual estimó el vencimiento del plazo contractual) hasta el 17/05/2022 (fecha de entrega del automotor) transcurrieron 74 días hábiles, por lo que solicitó se le abone con esa extensión la multa convenida en la cláusula 11.C del contrato. La reclamante propugna que a los efectos de ese cálculo, se tenga en cuenta el valor real del bien adquirido, vigente a la fecha de compra, empero solicita que atento no haber sido cumplida en esa fecha se ajuste para calcularla al valor real de la unidad al momento de ser practicada.

Merece también destacar que la accionada no sólo reconoció la procedencia de tal rubro reclamado, sino que ofreció depositarlo en autos; proveyéndose favorablemente, mediando incluso apertura de la cuenta judicial (prov. 24/7/23, punto II bis); sin que hubiera sido luego efectivizado.

Por un lado, efectivamente, como ya quedara establecido, esa facultad para la adjudicataria emerge expresamente pactada, y su medida también fue claramente prevista, fijándose “como pena o multa un importe equivalente a los intereses calculados de acuerdo a la tasa activa no capitalizable del Banco de la Nación Argentina vigente a la época, sobre el valor del Automotor entregado y desde el vencimiento del plazo contractual y hasta la fecha efectiva de entrega del mismo.”

Según los términos del contrato, al que cabe ajustarse, la base de tales intereses es el valor del automotor entregado, y de acuerdo a los datos con los que se cuentan de manera certera en este proceso (sin acceso a otros valores más actuales del vehículo, y la carencia de certeza sobre su existencia aún en el mercado actual, así como otros avatares que puedan incidir en los precios del mercado); optaré por acudir para su cálculo al monto de la unidad facturada al momento de la entrega, conforme las tasas patadas, estimadas al día en que se cumplió efectivamente con la puesta a disposición del vehículo a favor de su adquirente. Surge fehaciente que ese valor ascendía a \$4.176.800,34 conforme se desprende de la factura N° 0060 00277821 del 29/04/2022 aportada por Renault Argentina S.A. en fecha 14/06/2024.

Y luego, habiendo persistido en su incumplimiento, aún mediando expreso reconocimiento y facilitado la diligencia para su depósito en autos; estimo procedente compensar tal demora por medio de adicionarle los intereses desde esa fecha en que debieron ser abonados (fecha de entrega efectiva del vehículo) hasta que sea definitivamente abonada a su beneficiaria consumidora. A los fines de determinar la condena, serán capitalizados aquellos accesorios generados hasta el día de este pronunciamiento (arts. 767/770 CCC).

Además, en el plano del cómputo temporal, también cabe introducir una modificación en el reclamo tal como fue intentado, pues la accionante postula que la accionada tenía un plazo contractual máximo de 30 días para la entrega del rodado; y, de acuerdo al contrato base de esta operatoria, debe ser ajustado al plazo que fuera establecido para determinar la mora efectivamente incurrida por la empresa.

Efectuada la pertinente liquidación de los intereses calculados sobre la suma indicada, por el período transcurrido desde el 04/03/2022 (fecha establecida como a partir de la cual la Administradora incurrió en mora, conforme detalle en el apartado 6) y hasta el 16/05/2022 (día inmediato anterior al de la efectiva entrega de la unidad) transcurrieron 73 días; y considerando la tasa de interés pactada, los mismos ascienden a \$395.430.

A dicha suma habrá de adicionársele los intereses devengados -conforme Doctrina Legal del STJ (Jerez/Guichaqueo/Fleitas/Machin)- desde el día de la entrega, pues a esa fecha debió ser abonada, (17/05/2022) y hasta la fecha del dictado de la presente sentencia, los que ascienden a \$1.440.000.

En consecuencia, el presente rubro procede por la suma total de PESOS UN MILLÓN OCHOCIENTOS TREINTA Y SEIS MIL (\$1.836.000).

7.2.- Reintegro de gastos: Además, la accionante petitionó bajo este acápite el reintegro de los gastos que afirmó haber afrontado con motivo de la falta de entrega en tiempo del rodado adquirido, escuetamente fundando el reclamo por la privación en que debió afrontar para el traslado principalmente de su labor como empresaria en el rubro de perfumes, como así también en lo que hace a distintas situaciones como asistir a su familia y trámites personales; alegando que el rubro se encuentra representado por el costo que se vio obligada a abonar en el alquiler de otros medios de traslado, en reemplazo del vehículo no entregado. De manera preliminar, adelanto que quedará fuera del tratamiento lo introducido como reclamo recién al alegar, por aquellas gestiones que debió asumir en procura de obtener el cumplimiento de la entrega; lo que desde ya merece -por inoportuno- su desestimación. Fue recién al formular los alegatos que la accionante incluyó los gastos incurridos por el envío de carta documento merced a los ticket de pago informados por oficios; empero no fueron incluidos como ítems al demandar el reintegro de gastos petitionado en la demanda; y por lo tanto no pueden integrar tales erogaciones la condena resarcitoria.

En relación a la privación de uso, resultó controvertida por parte de la demandada la pretensión reparadora sobre ese concepto, en base a denunciar que ya quedaba cubierto ese perjuicio por la multa pactada expresamente; fundando ese rechazo en lo que

expresamente se encuentra regulado en el art. 793 del CCC, al determinar que esa pena preestablecida suple la indemnización de los daños cuando el deudor se constituyó en mora; agregando expresamente que el acreedor no tiene derecho a otra indemnización, aunque pruebe que la pena no es reparación suficiente.

Si bien podría receptarse en algunos casos, que al estar formulada la cláusula penal en términos generales, sin especificar los tipos de daños que cubre; pudiera ser el acreedor merecedor de una indemnización por algún daño o gasto excepcional, que supere el perjuicio razonablemente previsible derivado de ese incumplimiento; se exige que sea demostrado efectivamente no sólo el nexo causal, sino también que sea merecedor de una tutela especial atento su naturaleza o extensión inusitada. En esos excepcionales supuestos, podría verificarse que algún perjuicio haya afectado al consumidor de una manera que exceda lo contemplado en esa sanción preestablecida, como indemnización pactada; cuya excepcionalidad o medida demuestre que no integra lo que pudo haber sido contemplado en esa previsión contractual. Sin embargo, del análisis de los antecedentes, no considero que sea éste el supuesto de excepción que autorice esa compensación extra reclamada. Es atendible esa especial superposición en aquellos supuestos, atendiendo a la demostración de la diferencia de la naturaleza de uno y otro reclamo, si reconocen distintas bases. Uno es automática, en caso de verificarse objetivamente los presupuestos acordados para fundar la facultad de su reclamo; mientras que el otro, el perjuicio por cuya reparación se demanda, debe ser fehaciente demostrado y que excede la previsión preestablecida. En caso contrario, empece a la procedencia del reclamo compensatorio, por haber sido pactada una multa por la demora. (sobre el mismo asunto en la jurisprudencia provincial no hay total uniformidad, ver precedentes de la CCyC Bariloche, “GONZALEZ” BA-17263 - 20/05/2025, y de su par de Gral Roca “TOSCAN” 20/10 /23).

Cierto es que la compensación por la privación de uso de un vehículo conceptualmente en tanto perjuicio ya no se discute prácticamente, como afectación de la facultad que integra el derecho de dominio, pues se admite su reparación aún sin necesidad de prueba en concreto de los gastos efectuados en su reemplazo; pues es una presunción que deviene de otra, desde que quien dispone de un automóvil, obtiene mediante su uso ciertas utilidades, que lógicamente pierde al no contar con el bien. Sin embargo en términos generales y bajo esa presunción, considero que ese perjuicio se encuentra englobado en la multa emergente de manera automática por el sólo retardo en el cumplimiento, que integra el contrato en su cláusula 11 (SANCIONES POR

INCUMPLIMIENTO).

El específico daño emergente por cuya indemnización acciona la consumidora, por otro lado, no ha logrado ser comprobado con las probanzas rendidas. En sustento de este reclamo, explicó que es empresaria del rubro perfumes y su labor requiere contar con movilidad y que, a fin de poder continuar con su actividad, se vio obligada a abonar el alquiler de un vehículo Fiesta Kinetic Titanium dominio NBV589; afrontando gastos que -sostuvo- alcanzaron los \$280.000.

Para acreditar tales gastos acompañó -como prueba documental- 4 recibos de fechas 04/02/2022, 04/03/2022, 07/04/2022 y 05/05/2022 cada uno por la suma de \$70.000 emitidos por Nadia Bravo con motivo del alquiler de un vehículo Fiesta Kinetic Titanium, dominio NBV589; los cuales fueron desconocidos por la demandada al contestar la demanda. En la audiencia de prueba celebrada el 29/10/2024, prestó su testimonio la Sra. Bravo; manifestando ser amiga de la actora, y relató que, para la adquisición de la camioneta Alaskan, Oyarzun entregó su vehículo por lo cual se quedó sin movilidad propia; por ello le pidió en reiteradas oportunidades que la llevara a la concesionaria a reclamar. Explicó que dado que la entrega de la camioneta se demoró más de lo pactado, le prestó su vehículo personal a la actora para que pueda continuar con sus actividades laborales. De su testimonio se destaca que la testigo afirmó que le prestaba el auto (no que lo alquilaba), y que la actora asumía el pago de los gastos que su uso originaba (carga de nafta); aunque luego agregó-sin mayores precisiones- que la Sra. Oyarzun sí le pagaba por el uso del vehículo.

Del análisis de su testimonio advierto que emergen ciertas imprecisiones o contradicciones pues, primero sostuvo que el vehículo lo prestó haciéndose cargo la actora de los gastos por su uso, y luego que percibía una suma dineraria por ese uso que le facilitaba. También cabe poner de resalto que la documental aportada -desconocida- son simples comprobantes, que no cuentan con fehaciencia ni respaldo alguno, sin que pueda verificarse ni su autenticidad ni su fecha cierta, máxime considerando las imprecisiones del testimonio de la testigo en relación a este punto. No aportó datos de manera convincente, sin precisar ni durante cuánto tiempo prestó, o alquiló, su rodado; o ni cuánto supuestamente le abonaba la actora. Tampoco se ha probado la supuesta entrega (como parte de pago) de algún vehículo de la accionante, para alcanzar la adquisición del nuevo, ni cuándo supuestamente lo entregó.

Asimismo, destaco que los comprobantes de pago de supuestos alquileres que la actora pretende hacer valer abarcan el lapso comprendido entre el 04/02/2022 al 31/05/2022,

sin embargo, el vencimiento del plazo contractual para la entrega del rodado ocurrió el 04/03/2022, y la efectiva puesta a disposición de la unidad adquirida ocurrió el 17/05/2022; por lo que se evidencia que está reclamando se reconozca el reintegro de gastos supuestamente ocurridos también por fuera del plazo mencionado como base para la indemnización pretendida (04/03/2022 a 17/05/2022). De tales consideraciones, atento la carencia de respaldo probatorio suficiente, adecuado y conducente; y la especial exigencia que se requiere atento existir una multa contractual, reconocida; me inclino por el rechazo de los gastos en ese alcance, cuyo reintegro se reclama.

7.3.- Daño Moral: Reclamó la actora se le abone en concepto de indemnización por daño moral la suma de \$292.250 pues afirmó que la situación (demora en la entrega) le generó padecimientos a ella y a su familia. Explicó que debió concurrir reiteradamente a la Concesionaria para reclamar la entrega siendo tratada con desgano y malos modos (se mostraban molestos), eludían dar respuesta a sus reclamos de manera desaprensiva. Asimismo, agregó que considerando el tiempo transcurrido desde que la unidad debió ser entregada, adicionado al accionar desinteresado de la demandada, a falta de respuestas claras y la intranquilidad que ello le ocasionó, entiende que resulta procedente el rubro reclamado.

Previo al análisis del rubro considero prudente hacer una distinción, pues en los fundamentos dados por la actora para la procedencia del presente emergen insinuaciones de afecciones en la faz espiritual y otras afirmaciones que refieren al proceder de la accionada y de los empleados de la concesionaria pero que no necesariamente implicarían una afección en la faz moral de la accionante. En ese sentido, es conveniente resaltar que en lo que refiere a daño moral habrán de analizarse exclusivamente aquellas afecciones que pudieron haber incidido en lo espiritual y/o moral de la actora, en la faz extrapatrimonial de su persona, ponderándose las conductas asumidas por la accionada referidas al trato, incumplimientos, entre otros, en el rubro referido al daño punitivo.

Se parte del sustento normativo que aporta a este reclamo lo establecido por el art. 1741 del CCCN, al legislar sobre la reparación de las consecuencias no patrimoniales derivadas de la conducta lesiva, y en ese contexto abarca a todas aquellas repercusiones anímicamente perjudiciales para el sujeto damnificado, siempre limitadas tales consecuencias a la adecuada relación de causalidad que deben mantener con el suceso (art. 1726 CCCN). En cuanto a su medida, también se ocupa el código de fondo al establecer en la parte final del art. 1741 que "...el monto de la indemnización debe

fijarse ponderando las satisfacciones sustitutivas y compensatorias que pueden procurar las sumas reconocidas...”; y al tratarse de una obligación de valor queda alcanzada por lo que prescribe el art. 772 del CCCN.

En términos generales, tal como ya lo he destacado en otros precedentes al tratar el reclamo compensatorio por el daño moral que se enuncia padecido; conceptualmente en el marco de las relaciones en el que nos desenvolvemos se coincide en que es un perjuicio cuyo efectivo padecimiento, no se presume. En consecuencia, ante situaciones como la aquí configurada, aún bajo la óptica tuitiva del consumidor, sin que la especial naturaleza consumeril de la relación haya modificado esa generalidad, es de procedencia excepcional y debe ser probado efectivamente tanto la existencia de ese daño, su relación causal con la conducta desplegada por la demandada considerada antijurídica, y la medida de tal perjuicio. Es cierto que la compensación pretendida por estos daños ha sido receptada en algunos casos por la jurisprudencia, pero se requiere legalmente para su procedencia, que sean demostradas esas alteraciones de la faz anímica del individuo damnificado, en un grado que superen lo que puede ser tolerable en el marco de una normalidad.

Así enmarcada normativamente esta pretensión resarcitoria, y analizada en términos generales, cabe ahora ajustar ese análisis y cotejarlo al caso especial, verificando la existencia de pruebas que permitan acreditarlo.

En el supuesto bajo decisión se advierte que la única prueba rendida con idoneidad suficiente para acreditar el rubro que se trata es la testimonial brindada por la testigo Bravo quien, como se resaltó, es una amiga de la actora. Declaró haber acompañado a la adquirente demandante durante todo el tiempo que le insumió desde la adjudicación del rodado hasta la efectiva entrega (le prestaba su auto y la acompañaba a la concesionaria). En ese sentido, la testigo pudo precisar que a medida que el tiempo transcurría, la situación de desánimo iba escalando en la demandante. Relató expresamente que “...A ella le generó mucho estrés, mucho malestar porque ella lo usa todo el tiempo para trabajar. Ella como vende, si no vende no come. Entonces yo estaba todo el tiempo pendiente de ella y la verdad es que la pasó bastante mal... me acuerdo que en la semana íbamos dos o tres veces y una vuelta me acuerdo que se largó a llorar decía “me tiene re mal””.

Amén de no haber otros elementos que adunen más certezas sobre ese padecimiento, y si bien medió cierta escasez probatoria en orden a demostrar el alcance de ese daño; estimo que se cuenta en autos con suficiente base para determinarlo como efectivamente

producido. Permite esa plataforma, además de adunar la natural reacción en las personas, de acuerdo a casos similares; tener por acreditado que la situación generó en la actora situaciones de malestar emocional motivados en la incertidumbre, debiendo ocuparse de manera reiterada y recurrir a la insistencia para intentar obtener respuesta y solución ante el injusto incumplimiento de la administradora demandada. También se arriba de manera sencilla a la conclusión sobre la afectación negativa que le produjo la frustración de las expectativas colocadas en esa adquisición de un nuevo vehículo, en la falta de cobertura de la necesidad de contar con el rodado para su actividad social o laboral, etc; todo lo que de manera integral abarcado torna procedente al rubro, independientemente de la medida que se conceda en términos reparativos.

En consecuencia, en aras de su fijación tomaré en cuenta que entraña una obligación “de valor”, por lo que ha de ser determinada en función de la estimación que se meritúa al tiempo del dictado de este pronunciamiento, tarea de la que no es ajena la suma justipreciada por la propia damnificada, procurando alcanzar ese objetivo bajo una mirada integral de todo lo relacionado con el tipo de reclamo. En ese contexto, considero suficiente en términos resarcitorios, de todos los elementos ponderados que procede condenar a la accionada a abonarle a la actora, en concepto de reparación por el daño extrapatrimonial (moral) padecido la suma pretendida de \$292.250 -cuantificada por la propia accionante-. Teniendo en cuenta que dicho monto es cuantificado a valores actuales (fecha de esta sentencia), procede adicionarle intereses a una tasa pura anual del 8% (STJRN SC SE. 4/18. “T., D. V. “ 21-02-18) desde que se produjo el perjuicio (cfr. art. 1748 CCyC); y a los fines del cálculo de los intereses, tomaré como fecha de inicio de esa generación del perjuicio, al día en que venció el plazo contractual para la entrega del rodado (04/03/2022).

Desde entonces y hasta esta fecha, la indemnización del rubro, capital junto con sus intereses devengados hasta el momento de este pronunciamiento, asciende a PESOS TRESCIENTOS SETENTA Y DOS (\$372.000.-).

7.4.- Daño Punitivo: En último lugar, la actora reclama se condene a la demandada a abonar en concepto de daño punitivo la suma de \$800.000 con sustento en los reiterados incumplimientos de la accionada en la entrega oportuna del bien, la falta de información adecuada, el trato indigno, las respuestas evasivas y su menosprecio al no contestar las cartas documentos que la Sra. Oyarzún enviaba.

En materia de defensa del consumidor, la imposición del Daño Punitivo se encuentra regulada en el art. 52 bis de la Ley N° 24.240 y, si bien en la Argentina se recepta

positiva y expresamente, es una sanción que se resguarda para aquellos casos en los cuales amerite y se justifique su aplicación, fundamentalmente ligado a un criterio de sanción a conductas gravemente desaprensivas y con miras a una función ejemplificadora para desalentar su reiteración.

La letra de la ley otorga facultades discrecionales al juez en la evaluación y aplicación de esta figura cuando dice “podrá”, y de todo lo que he desarrollado al tratar la responsabilidad adjudicada a la accionada, la que de las constancias comprobadas en autos, quedó demostrada aunque en la medida parcialmente delimitada, pero sostenida en el tiempo la actitud desaprensiva en torno a las obligaciones que le cabían frente a la consumidora actora; estimo que éste es justamente uno de los supuestos para los cuales el legislador previó otorgar la herramienta punitiva al juzgador.

Participan de la naturaleza de una pena privada, excepcional, que se impone al demandado a título preventivo y como sanción o satisfacción al ofendido por haber incurrido en conductas consideradas gravemente disvaliosas y se encuentran dirigidos a personas que normalmente escapan al control penal, lo que los torna más eficientes desde el punto de vista preventivo, además de constituir sanciones más apropiadas para cierto tipo de dañadores (cfme. López Herrera, Edgardo, "Los Daños Punitivos", Ed. Abeledo Perrot, segunda edición, p. 17).

Destaco que quedó comprobado que medió mora en la entrega del automotor adquirido, y además -y de manera relevante para este segmento del reclamo, pues el sólo incumplimiento contractual no basta ni justifica este tipo de sanción - queda en igual evidencia que la conducta de la accionada prosiguió de una manera que no es aceptable conforme los estándares que impone la normativa tuitiva a favor del consumidor. No demostró haber brindado información por la demora, ni ofreció compensación aparte ni siquiera, aún reconociendo la procedencia de la multa pactada pagó en tiempo oportuno la sanción diaria adeudada. Tampoco, una vez

En definitiva, aquellos elementos de los que debe estar revestido el accionar o la omisión culpable de la parte proveedora y bienes y servicios, para merecer esta sanción; considero que están presentes en este caso, más allá de lo que ya fuera reconocido como compensación a favor de la consumidora accionante. En palabras del STJ, se verifica en autos de parte de la accionada una conducta que demuestra grave indiferencia hacia los derechos del consumidor, más allá del incumplimiento o cumplimiento tardío de la obligación contractual asumida. *“Sólo procede, entonces, ante la intención o suficiente negligencia que, como tal, amerite sanciones con el fin de desanimar la ocurrencia*

*futura de acciones similares. Y si bien es cierto que ha sido criticado el alcance amplio con el que ha sido legislada dicha multa civil, en cuanto refiere a cualquier incumplimiento legal o contractual, en la actualidad existe consenso dominante tanto en la doctrina como en la jurisprudencia en el sentido de que los daños punitivos sólo proceden en supuestos de particular gravedad, calificados por el dolo o culpa grave del sancionado o por la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o, en casos excepcionales, por un abuso de posición de poder, particularmente cuando ella evidencia menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva. La aplicación de la multa civil tiene carácter verdaderamente excepcional y está reservada para casos de gravedad, en los que el sujeto hubiera actuado, precisamente, con dolo -directo o eventual- o culpa grave -grosera negligencia-, no siendo suficiente el mero incumplimiento de las obligaciones legales o contractuales con el consumidor mencionadas por el precepto, sino una particular subjetividad, representada por serias transgresiones o grave indiferencia respecto de los derechos ajenos” (cf. CNCom., Sala D, “Díaz, Silvia Beatriz c/Sancor Cooperativa de Seguros Limitada s/Ordinario”, 13-10-22, Microjuris cita MJ-JU-M-140623- ARMJJ140623). (“Cofré” (STJRNS1 - Se. 09/21)) . Partiendo de esa base me inclino en el presente caso por considerar procedente la aplicación de esta sanción, pues se ha acreditado holgadamente la incurrancia en incumplimientos y evasivas ante los reiterados reclamos efectuados por la demandante; y que si bien se culminó entregando el bien adquirido, evidenciándose la mora en esa entrega, no medió ofrecimiento durante el transcurso de esa dilación de una forma de paliar la carencia de vehículo en la accionante; ni tampoco se cumplió con el pago de la correspondiente multa diaria expresamente pactada; aún habiendo sido facilitado en autos a petición de la propia accionada los trámites necesarios para serle abonada (providencia del día 24 de julio de 2023 al punto II bis, depósito y/o plazo fijo ofrecido de \$392.678,54 en concepto de liquidación de multa por mora reconocida).*

Los daños punitivos no constituyen una indemnización por los daños sufridos ni tienen como objeto mantener la indemnidad del damnificado -lo que se satisface con la genérica función resarcitoria de la responsabilidad- pero constituyen una reparación en el sentido de desagraviar o satisfacer al ofendido y un plus que se concede a título distinto de la indemnización del daño causado y como tal, siempre es accesorio. Participan de la naturaleza de una pena privada, excepcional, que se impone al demandado a título preventivo y como sanción o satisfacción al ofendido por haber incurrido en conductas consideradas gravemente disvaliosas y se encuentran dirigidos a

personas que normalmente escapan al control penal, lo que los torna más eficientes desde el punto de vista preventivo, además de constituir sanciones más apropiadas para cierto tipo de dañadores (cfme. López Herrera, Edgardo, "Los Daños Punitivos", Ed. Abeledo Perrot, segunda edición, p. 17).-

Siguiendo estos lineamientos esgrimidos y analizando que en el presente caso la actora en reiteradas oportunidades concurrió a la Concesionaria Kumenia a fin de requerir información sobre la fecha exacta de entrega del rodado así como que, ante los reiterados reclamos el trato dado no ha sido el apropiado, según lo que ella misma denuncia sin haber mediado de parte de la Administradora del plan al que adhirió, ni las empresas intermediarias (concesionaria) una demostración en contrario; y además se desprende constatado de la testimonial de la declarante Bravo la reiteración de concurrencias a la sede y la falta de respuesta. Además está demostrado también, que ante las reiteradas respuestas evasivas y falta de contestación a la misiva remitida (cf. se acredita con informe del Correo Argentino del 28/02/2024), la actora no ha tenido más remedio que acudir a la instancia judicial, se vio compelida a iniciar las presentes actuaciones con el fin de obtener un resarcimiento a los padecimientos sufridos. Se agrega la circunstancia de que la propia accionada reconoció en su contestación el derecho de la accionante de obtener la penalidad prevista contractualmente en la cláusula 11.C y, sin embargo, no abonó la misma en tiempo oportuno, desconociendo las propias cláusulas contractuales que la administradora del plan predispuso, y a las cuales la actora, sin más adhirió.

Por todo eso, cotejado al particular caso traído a debate, ante la naturaleza reprochable de la conducta de la accionada, he formado suficiente convicción que me inclina por imponer una sanción punitiva a la sociedad administradora demandada; cuya medida, conforme autoriza la norma, se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso (con independencia de otras indemnizaciones que correspondan) y la entidad de lo justipreciado por la propia damnificada; lo que adecuado el caso a las anteriores multas impuestas en otros precedentes, y la especial situación de autos detalladamente señalada; habré de ponderar como acorde a la sanción que se impone y a las constancias acreditadas en autos, que en este proceso resulta procedente por la suma de PESOS UN MILLÓN (\$1.000.000.-) valorada a la fecha de esta sentencia, por lo que sólo devengará intereses en caso de no ser abonada en plazo, en el marco de las tasas de intereses autorizadas por los precedentes del STJ.

8.- En consecuencia, la presente demanda procede por la suma total de \$ 3.208.000,

comprensiva de: 7.1) Penalidad: \$\$1.836.000; 7.3) Daño Moral:\$372.000. y 7.4) Daño punitivo: \$ 1.000.000.-

Las costas del proceso se imponen a la demanda por su condición objetiva de vencida (cf. art. 62 del CPCC).

Por ello, **RESUELVO:**

**I.- HACER LUGAR** parcialmente a la demanda entablada por la Sra. MARISOL ANDREA OYARZÚN y en consecuencia CONDENAR a PLAN ROMBO S.A. DE AHORROS PARA FINES DETERMINADOS a abonar a la primera de las nombradas, en el término de 10 (diez) días, la suma de pesos tres millones doscientos ocho mil \$ 3.208.000 calculada a la fecha de esta sentencia, por lo que sólo devengará intereses en caso de no ser abonada en plazo, en el marco de las tasas de intereses autorizadas por los precedentes del STJ, cargadas en la calculadora que como herramienta digital presta el Poder Judicial en su página de internet.

**II.- IMPONER** las costas al demandado, atento el principio objetivo de distribución en base a la derrota (art. 68 del CPCC).

**III.- REGULAR** los honorarios de la letrada patrocinante de la actora Dra. LILIANA ROSANA MOREIRA ALVEZ en la suma de PESOS SEISCIENTOS DIECIOCHO MIL SESENTA Y OCHO CON 59/100 (\$641.600) -equivalente a M.B.x20%, cf. arts. 6,8, 9, 11, 38, 39 y cttes Ley 2212-. Mientras que los honorarios de los Dres. PABLO IGNACIO BARON Y EDUARDO JOSE DOLAN MARTINEZ -apoderados de la demandada- se regulan, en conjunto, en la suma de \$629.610 (equivalente a mínimo legal de 10 JUS, \$ 62.961, pues de aplicarse el porcentaje correspondiente no se superaría el mismo) + \$ 251.844 (40% por apoderamiento /3\*2 etapas) Todo en base a los arts. 6,7, 8, 9, 11, 38, 39 y cttes Ley 2212).

Los honorarios deberán ser abonados en el plazo de 10 días de notificada la presente.

**IV.-** Notifíquese conforme lo dispone el art. 120 del CPCC y regístrese por sistema PUMA.

SOLEDAD PERUZZI