

San Carlos de Bariloche, 25 de junio de 2026.

VISTO:

El expediente "**JARA, JUAN AGUSTIN C/ F.C.A. S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS Y OTRO S/ SUMARÍSIMO - DENUNCIA LEY 24.240**" EB-00296-C-2023, en el que se ha llamado al acuerdo y cumplido el sorteo correspondiente (arts. 241 y 242 del CPCC), en virtud del cual emiten sus votos los integrantes del tribunal en el orden resultante.

1) A la cuestión por decidir, el Dr. CORSIGLIA dijo:

Corresponde resolver la apelación interpuesta por la Dra. Celina B. Urquizu, apoderada de FCA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS (E0031) contra: El pronunciamiento definitivo de fecha 02/02/2026, concedido en relación, con efecto devolutivo y fundado (E0032) y contestado (E0033).

I. Antecedentes del caso.

Juan Agustín Jara promueve acción contra FCA S.A. de Ahorro para Fines Determinados y Fiorasi S.A., solicitando la nulidad parcial de las cláusulas 13 y 18 del contrato de adhesión por considerarlas abusivas. Además, la devolución del dinero aportado al plan de ahorro conforme el valor real y actualizado del vehículo. Indemnización por privación del uso del dinero, daño moral, daño punitivo y publicación de la sentencia en diarios regionales y provinciales.

Cuantifica el reclamo en \$9.309.000, más intereses y costas.

El actor sostiene que reviste calidad de consumidor en los términos de la Ley 24.240 porque contrató un plan de ahorro para adquirir un vehículo destinado a uso personal. Las demandadas son proveedoras que participan profesionalmente en la comercialización y administración del sistema de ahorro previo.

Solicita que Fiorasi responda solidariamente junto con FCA. Explica

que en los planes de ahorro existe una red de contratos conexos en la que participan la administradora, la concesionaria y la terminal automotriz. Sostiene que todos integran una misma cadena económica y se benefician del negocio, razón por la cual deben responder solidariamente frente al consumidor.

Para fundar su reclamo relata que en mayo de 2011 suscribió un plan de ahorro ofrecido por Fiorasi para adquirir un vehículo Fiat.

Las cuotas iniciales eran de \$369,91 y abonó hasta la cuota 30, cuyo último pago fue de \$914,55 en diciembre de 2013.

Dejó de pagar por dificultades económicas. En 2016 un representante de Fiorasi se presentó en su domicilio y le ofreció adherirse al denominado "Plan Subite".

El plan anterior fue reconocido por un valor de \$39.165 y se lo incorporó a un nuevo plan correspondiente a un Fiat Palio.

Según el actor, los cupones posteriores dejaron de llegar a su domicilio y, pese a sus reclamos, el plan volvió a caducar.

En 2023 inició gestiones ante Fiat Plan para recuperar sus fondos. Le solicitaron abrir una cuenta bancaria para depositar el dinero correspondiente, pero finalmente recibió un correo electrónico informándole que no existían fondos disponibles para liquidar.

Posteriormente realizó múltiples reclamos por correo electrónico y remitió carta documento exigiendo la devolución de los fondos, sin obtener respuesta satisfactoria.

Nulidad parcial de las cláusulas contractuales:

Cláusula 13: La cláusula establece que ante renuncia o resolución del contrato se aplicarán penalidades del 2% o 4%.

El actor sostiene que la redacción es oscura y remite a resoluciones de la Inspección General de Justicia (IGJ) que resultan inaccesibles para un consumidor común.

Cláusula 18: Regula la liquidación del grupo y la devolución de los haberes.

Prevé múltiples descuentos por conceptos diversos, sanciones futuras aún desconocidas y gastos de liquidación, además de supeditar el reintegro a la existencia de fondos.

El actor sostiene que la cláusula es confusa; no permite conocer qué son los "haberes netos", genera incertidumbre e inseguridad jurídica, amplía excesivamente los derechos de la administradora, restringe ilegítimamente los derechos del consumidor.

Sostiene que la devolución de los fondos recién al finalizar el grupo resulta abusiva en un contexto de alta inflación.

Argumenta que FCA utilizó durante años dinero ajeno y pretende devolverlo a valores irrisorios, lo que provoca una pérdida sustancial del poder adquisitivo del ahorro efectuado.

Afirma que la conducta viola el artículo 37 de la Ley de Defensa del Consumidor y solicita que las cláusulas sean declaradas nulas e integradas judicialmente.

Explica que abonó 30 cuotas sobre un total de 84. Ello representa aproximadamente el 35,7% del valor del vehículo.

Por ello no solicita la devolución nominal de lo pagado sino el equivalente actual al 35,7% del valor de un Fiat Palio al momento de la sentencia.

Calcula inicialmente dicho monto en \$2.499.000, sin perjuicio de la prueba a producirse.

Daño por privación del uso del dinero: Cuantifica el daño en \$5.000 diarios desde octubre de 2023 y lo estima inicialmente en \$410.000.

Daño moral: Reclama \$1.400.000. Afirma que destinó años de ahorro a la adquisición de un vehículo la falta de devolución generó incertidumbre, impotencia y angustia tuvo que efectuar reclamos

extrajudiciales y acudir a la justicia para recuperar su dinero.

Daño punitivo: Solicita una multa civil de \$5.000.000. Argumenta que FCA ignoró reiterados reclamos, incumplió el deber de información, demoró injustificadamente la devolución, obtuvo beneficios económicos reteniendo el dinero del consumidor y actuó con indiferencia hacia sus derechos.

Finalmente reclama que la sentencia sea publicada en diarios regionales y provinciales.

II. Resolución en crisis.

Relación de consumo y responsabilidad solidaria de las demandadas: Se consideró que el contrato de plan de ahorro constituye una relación de consumo y se condenó solidariamente a FCA S.A. de Ahorro para Fines Determinados y Fiorasi S.A. El suscriptor reviste calidad de consumidor y las empresas integran la cadena de comercialización. Resultan aplicables la Ley 24.240, el art. 42 de la Constitución Nacional y el régimen protectorio del consumidor. Fiorasi intervino en la comercialización y ejecución del contrato, por lo que responde solidariamente en los términos de los arts. 40 y 8 bis de la LDC y de la normativa específica de la IGJ.

Para arribar a dicha decisión se tuvieron especialmente en cuenta las omisiones probatorias de las demandadas. En particular, FCA no produjo la prueba informativa ni la pericial contable que había ofrecido. Tampoco acompañó el legajo completo ni documentación que permitiera comprender la liquidación efectuada.

Por su parte, Fiorasi desistió de la única prueba que había ofrecido.

Recordó que en materia de consumo rige el principio de las cargas probatorias dinámicas (art. 53 LDC), por lo que las demandadas debían aportar la documentación que obraba en su poder.

Luego, declaró abusivas y parcialmente nulas ambas cláusulas, integrándose el contrato judicialmente. Funda tal decisión en que se trata de

un contrato de adhesión en el cual el consumidor no negocia las condiciones. Las cláusulas desnaturalizan las obligaciones del proveedor y generan un desequilibrio contractual.

La cláusula 13.3 aparenta establecer una penalidad del 2% o 4%, pero en la práctica permitió que FCA liquidara el plan arrojando un haber final de \$ 0 pese a haberse abonado 30 de 84 cuotas (35,7% del plan).

La liquidación confusa e incomprensible. La cláusula 18 permite aplicar sanciones futuras desconocidas por el adherente. Tampoco resulta clara respecto del significado temporal del "valor móvil vigente". Por lo que decide mantener únicamente la penalidad del 4% por resolución contractual y elimina toda otra deducción o sanción no claramente prevista.

El haber debe calcularse sobre el valor aportado por el actor, menos el 4%.

Prescripción: Rechazó la prescripción opuesta por ambas demandadas. Explicó que la vigencia del contrato se extendía hasta la liquidación del grupo, el plan finalizó en septiembre de 2023 y se liquidó en octubre de 2023. Entonces, el actor reclamó administrativamente en octubre de 2023 y demandó en febrero de 2024.

Aun aplicando el plazo más breve invocado por las demandadas, la acción no estaba prescripta.

Además, en materia de cláusulas abusivas el plazo comienza cuando el consumidor conoce efectivamente el daño o la abusividad, no desde la firma del contrato.

Por lo que finalmente, hizo lugar al reclamo de restitución del dinero, en la suma de \$7.446.840,85. Para arribar a dicho monto el actor acreditó haber aportado el equivalente al 35,7% del plan. Para determinar el valor tomó como referencia el vehículo Fiat Palio al momento de la demanda, el cual no fue objeto de contraprueba por parte de las demandadas.

Se reconoció el equivalente al valor actual del bien, descontando

únicamente la multa del 4%.

Luego se aplicó actualización conforme doctrina legal "Machín" y de esa manera arribó a la suma expresada.

Privación de uso del dinero: Aquí refirió que la sola indisponibilidad del dinero no configura automáticamente un daño indemnizable. No se acreditó que el actor hubiera debido realizar gastos sustitutos, tomar préstamos o sufrir pérdidas económicas concretas, por lo que no hizo lugar al rubro.

Daño moral: Fue admitido por la suma \$1.623.511,40, actualizada al momento de la sentencia.

En este sentido, entendió que se logró acreditar el incumplimiento del deber de información y del trato digno.

El actor recibió una liquidación incomprensible que arrojaba un saldo cero después de años de aportes, lo que lo obligó a realizar múltiples reclamos sin obtener respuestas satisfactorias.

Sufrió incertidumbre, frustración, pérdida de tiempo, necesidad de contratar abogado, enviar cartas documento y transitar un proceso judicial.

Se presumieron válidamente consecuencias extrapatrimoniales derivadas del incumplimiento contractual en una relación de consumo.

Daño punitivo: Procedente por la suma de \$15.520.460 (al momento de la sentencia). Entendió que se verificó una conducta reiterada de incumplimiento del deber de información y del trato digno. FCA efectuó una liquidación basada en cálculos inentendibles y remisiones a normativa de difícil acceso.

Pero además, las demandadas no acreditaron haber informado adecuadamente al consumidor. Todo lo cual consideró como una grave indiferencia hacia los derechos del consumidor.

Publicación de la sentencia: Declaró procedente el reclamo en cuanto su publicación contribuye a garantizar el derecho de los consumidores a

recibir información adecuada y veraz; tiene finalidad preventiva y de difusión de prácticas abusivas. Entonces, se ordenó publicar un resumen de la sentencia por un día en el Diario Río Negro y en dos diarios regionales propuestos por el actor.

Finalmente, las costas se impusieron a las demandadas. Se aplicó el principio objetivo de la derrota.

III. Recurso de apelación del demandado FCA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS.

Carga de la prueba: La demandada sostiene que la jueza interpretó erróneamente el art. 53 de la Ley 24.240 al considerar que la falta de producción de determinada prueba generaba una presunción en su contra.

Afirma que la normativa de defensa del consumidor no invierte automáticamente la carga probatoria y que sigue vigente el principio según el cual quien afirma un hecho debe probarlo.

Señala que la teoría de las cargas dinámicas únicamente exige que cada parte aporte la prueba que se encuentra en mejores condiciones de producir.

Argumenta que la actora debía acreditar los hechos constitutivos de su pretensión, el daño invocado y la relación causal, y que la mera falta de producción de una prueba ofrecida no permite tener por acreditados los hechos alegados por la contraparte.

Añade que sí acompañó documentación suficiente para explicar la liquidación practicada, demostrando que ésta se ajustó al contrato y a la normativa aplicable. Explica que el actor sólo podía percibir el 49,44% de su haber debido a que el grupo presentaba una morosidad del 50,56%, circunstancia que impedía disponer del 100% de los fondos.

Prescripción: Cuestiona que la sentencia rechazara la excepción de prescripción.

Sostiene que la acción promovida persigue la nulidad relativa de

cláusulas contractuales, por lo que resulta aplicable el plazo de prescripción de dos años previsto en los arts. 2562 inc. a) y 2563 del CCCN.

Destaca que el contrato fue suscripto el 30/09/2016 y que, al momento de iniciarse la demanda, el plazo se encontraba ampliamente vencido.

Critica que la jueza haya tomado como referencia la finalización del plan y la liquidación final para computar el plazo, entendiendo que ello implica aplicar incorrectamente un plazo genérico de cinco años cuando la ley prevé específicamente dos años para los pedidos de nulidad relativa.

Afirma que, de haberse aplicado correctamente la normativa, la demanda debió ser declarada prescripta.

Nulidad de las cláusulas contractuales.

Cláusula 13 (resolución por incumplimiento y penalidades): La sentencia declaró parcialmente nula la cláusula por considerarla oscura y por remitir a normas de la Inspección General de Justicia (IGJ) de difícil acceso.

La apelante sostiene que la cláusula es clara, precisa y autosuficiente. Afirma que la cláusula 13.2 describe claramente cuándo puede resolverse el contrato por falta de pago.

La cláusula 13.3 establece expresamente la penalidad aplicable (2% por renuncia y 4% por resolución).

La remisión a normas de la IGJ es específica y no genérica, además están publicadas oficialmente y pueden consultarse fácilmente mediante INFOLEG y otros sitios oficiales.

Además invoca el principio de inexcusabilidad del conocimiento de la ley (art. 8 CCCN), sosteniendo que la ignorancia de las normas no puede justificar su invalidez.

Cláusula 18 (devolución de fondos): La sentencia consideró abusiva la cláusula porque impedía al suscriptor recibir una devolución equivalente al porcentaje del vehículo ahorrado.

La recurrente sostiene que la jueza desconoce el funcionamiento del sistema de ahorro previo.

Explica que los fondos pertenecen al grupo y no a la administradora. Los reintegros dependen de la existencia de recursos en el fondo común, la morosidad del grupo afecta directamente la disponibilidad de dinero para devoluciones.

En el caso concreto existía una morosidad del 50,55%. Afirma que exigir a la administradora que responda con fondos propios desnaturaliza completamente el sistema de ahorro previo.

Devolución del dinero: Cuestiona la condena a restituir al actor el equivalente al 35,7% del valor actual del vehículo.

Sostiene que la liquidación practicada se ajustó a las cláusulas contractuales y a la normativa de la IGJ. No correspondía devolución alguna debido a la situación de morosidad del grupo.

El actor no probó adecuadamente el monto reclamado.

Critica especialmente que la sentencia haya utilizado valores obtenidos de publicaciones de Mercado Libre para determinar el precio del automotor.

Afirma que el único parámetro válido para calcular el valor móvil del vehículo es el precio de lista informado por el fabricante y aprobado por la IGJ, conforme surge expresamente del contrato.

Por ello considera arbitrario utilizar precios publicados por particulares en plataformas de venta.

Daño moral: Impugna la condena por daño moral de \$1.400.000.

Sostiene que la jueza basó su decisión en afirmaciones genéricas y conjeturales, vinculadas a molestias propias de cualquier litigio.

Pero que para el caso en particular no se acreditó una lesión espiritual concreta. La falta de devolución obedeció a la morosidad del grupo y no a una conducta ilícita. Además critica que la sentencia no explica cómo se

determinó el monto indemnizatorio.

Daño punitivo: Cuestiona la condena por daño punitivo de \$15.520.460.

Sostiene que la sentencia es arbitraria porque no identifica cuáles serían los supuestos "cálculos inentendibles". Es falso que la normativa mencionada sea inaccesible. No existe prueba de una conducta dolosa o gravemente culposa.

Argumenta que el daño punitivo constituye una sanción excepcional que requiere demostrar una conducta particularmente grave, deliberada o desaprensiva respecto de los derechos del consumidor. Afirma que en el expediente no existe evidencia de que FCA haya actuado con desprecio hacia el consumidor ni con intención de obtener un beneficio indebido.

Subsidiariamente, solicita que la Cámara reduzca sustancialmente el monto por considerarlo manifiestamente desproporcionado y contrario al derecho de propiedad.

Publicación de la sentencia: Cuestiona la condena a publicar un resumen de la sentencia en diarios regionales. Argumenta que las sentencias ya son públicas y accesibles a través de los sistemas del Poder Judicial.

La sentencia no identifica ningún daño colectivo que justifique una difusión extraordinaria. No explica por qué la publicación en medios gráficos sería necesaria o proporcional. La medida tiene un efecto estigmatizante sobre la empresa. No se acreditó una afectación de incidencia colectiva ni una conducta reiterada que justifique una medida ejemplificadora.

Por ello solicita que se deje sin efecto esta obligación.

IV. Respuesta a los agravios.

En primer lugar solicita se declare desierto el recurso por considerar que e mismo no se adjunta a los requisitos legales, es decir que no se trata

de una crítica concreta y razonada del fallo.

Luego, para el supuesto de que no prospere su pedido es que procede a contestar los agravios. Insiste que el proveedor es quien se encuentra en mejores condiciones para acreditar aspectos técnicos o documentales de la relación en consumo, por lo que es acertado que el tribunal exigiera que sea la administradora quien debía probar todo lo relativo a la liquidación. Al no presentar ninguna documentación, considera que FCA perdió voluntariamente la posibilidad de su defensa.

En cuanto a la prescripción refiere que su postura no se limita a pedir la nulidad abstracta de un acto jurídico, sino que cuestiona cláusulas abusivas de un contrato de consumo y restitución de sumas que fueron indebidamente retenidas.

Explica que en el derecho consumeril las cláusulas abusivas se consideran inexistentes o no escritas por lo que se trata de una sanción de ineficacia que opera en defensa del orden público. Agrega que el daño se configura en el momento de la liquidación del plan, cuando la empresa comunica que no existen fondos, por lo que considera que el rechazo de la prescripción fue acertado.

Invoca que pese a haber abonado el equivalente al 35% del valor del vehículo, las demandadas intentan enriquecerse a su costa ya que no tiene lógica que la liquidación sea equivalente a cero pesos.

V. Análisis y solución del Caso.

Luego de un pormenorizado estudio de las actuaciones, cabe proponer el siguiente análisis conforme los agravios propuestos, aunque por una cuestión de conveniencia argumentativa pueda seguirse un orden distinto al planteado.

V.1. Prescripción. Plazo: Para comenzar, no se encuentra controvertida la aplicabilidad de la normativa de defensa del consumidor al caso de autos.

En honor a la brevedad, y a fin de evitar reiteraciones innecesarias sobre cuestiones que han sido debidamente tratadas, corresponde rechazar el agravio articulado sobre este punto.

El instituto de la prescripción experimentó importantes modificaciones con la entrada en vigencia del Código Civil y Comercial de la Nación, particularmente en materia de relaciones de consumo. En la actualidad no existe un plazo específico para los reclamos judiciales derivados de vínculos consumeriles, por lo que, en principio, resulta aplicable el plazo genérico previsto por el art. 2560 del CCCN, esto es, de cinco (5) años. No obstante, dicha disposición establece que regirá en la medida en que la legislación especial no contemple un plazo diferente.

En efecto, al examinar el objeto de la pretensión deducida en autos, se advierte que la demanda persigue la declaración de nulidad de cláusulas contractuales y la reparación de los daños derivados de la relación jurídica existente entre las partes. Desde esa perspectiva, también podría resultar aplicable el plazo especial previsto en el art. 2562 del CCCN, de dos (2) años, reservado para las acciones de nulidad relativa y revisión de actos jurídicos.

Ahora bien, frente a un supuesto en el que concurren potencialmente un plazo general y uno especial, entiendo que debe prevalecer el más amplio, en razón de encontrarse comprometida la tutela del consumidor. Esto es que la cuestión debe resolverse a la luz de los principios propios del derecho del consumidor.

Tal solución se impone a partir del principio de interpretación más favorable al consumidor consagrado en el art. 1094 del CCCN y de la protección constitucional reconocida por el art. 42 de la Constitución Nacional.

Sumado a ello, en este caso particular la pretensión deducida no se agota en el planteo de nulidad de determinadas cláusulas contractuales, sino

que comprende también el reclamo de daños y la restitución de prestaciones derivadas de la ejecución del contrato.

Ello evidencia que el objeto litigioso excede el estricto marco de una acción de nulidad relativa, reforzando la procedencia de la solución que aplica el plazo general de cinco (5) años previsto por el art. 2560 del CCCN.

Inicio del cómputo: Por otra parte, conforme dispone el art. 2554 del CCCN, el curso de la prescripción liberatoria comienza el día en que la prestación resulta exigible. En otras palabras, el plazo principia cuando la acción puede ser ejercida judicialmente para obtener el cumplimiento de la obligación (Lorenzetti, Ricardo Luis, Código Civil y Comercial de la Nación comentado, Tomo XI, pág. 337).

En el caso concreto, el plazo comenzó a correr desde el momento en que el adherente tomó conocimiento de la liquidación respectiva, circunstancia que tuvo lugar el 10/10/2023. Recién a partir de ese momento se encontraba habilitado para promover el reclamo correspondiente, resultando prematura cualquier pretensión formulada con anterioridad.

Con posterioridad, la demanda fue interpuesta el 28/12/2023 (I0001), por lo que resulta evidente que no había transcurrido el plazo de prescripción liberatoria, aun considerando el término más breve de dos años previsto por el art. 2562 del CCCN, y mucho menos el plazo genérico de cinco años.

En consecuencia, corresponde desestimar el agravio dirigido a cuestionar lo resuelto en la instancia de origen y confirmar la sentencia en este aspecto.

V.2. Carga de la prueba: Tal como fuera adelantado, no se encuentra discutido que resultan plenamente aplicables las normas del derecho del consumidor, y con ellas los principios probatorios propios de dicha materia, orientados a la protección de la parte débil de la relación jurídica, el

consumidor.

En ese marco, la legislación presume que el proveedor se encuentra en mejores condiciones de aportar determinados elementos de prueba, razón por la cual el principio de las cargas probatorias dinámicas adquiere aquí su máxima expresión. Sobre aquél pesa el deber de incorporar al proceso toda la documentación y antecedentes que obren en su poder, particularmente aquellos necesarios para esclarecer los hechos controvertidos (Cf. Art. 53 de la Ley 24.240).

Sentado ello, y tal como correctamente lo aborda y analiza la magistrada de grado, de la actividad probatoria desarrollada en autos surge que las demandadas no aportaron elementos de convicción aptos para desvirtuar los hechos invocados por la actora. Dicha omisión, evasión o descuido configura un incumplimiento al deber legal de colaboración procesal y genera la consecuente presunción favorable respecto de los hechos alegados por la contraparte.

Tampoco en esta instancia las recurrentes logran individualizar concretamente cuáles serían los medios probatorios que permitirían revertir lo decidido, ni explican de qué modo aquellos incidirían en la acreditación de los hechos controvertidos.

En consecuencia, el agravio también debe ser rechazado.

V.3. Nulidad de las cláusulas contractuales. En este punto, es sabido que determinados negocios jurídicos, caracterizados por la masividad de las contrataciones y la complejidad de sus estipulaciones, requieren la utilización de cláusulas predispuestas unilateralmente por una de las partes, de modo tal que el adherente carece de una posibilidad real de negociación o modificación de su contenido.

Esta modalidad contractual persigue una finalidad legítima, vinculada con la agilización y estandarización del tráfico jurídico y comercial. Sin embargo, precisamente por las particularidades de esta técnica de

contratación, el ordenamiento jurídico advierte la necesidad de brindar una tutela reforzada a la parte adherente frente a eventuales abusos derivados de la posición dominante del predisponente.

Por ello, el Código Civil y Comercial establece que las cláusulas predispuestas deben ser comprensibles, autosuficientes, claras, completas y fácilmente legibles. Asimismo, dispone que se tendrán por no convenidas aquellas estipulaciones que remitan a textos o documentos que no hayan sido facilitados al adherente con carácter previo o simultáneo a la celebración del contrato (art. 985 CCCN).

Del mismo modo, las cláusulas ambiguas deben interpretarse en el sentido más favorable al adherente, mientras que las abusivas se tienen por no escritas.

Sentado ello, adelanto que del examen de las cláusulas cuestionadas no se advierten circunstancias que justifiquen acudir al instituto de la nulidad en los términos dispuestos por la sentencia de grado. Ello así porque la nulidad constituye un remedio de carácter excepcional, al que sólo corresponde recurrir cuando las restantes herramientas de tutela previstas por el ordenamiento resultan insuficientes para restablecer el equilibrio contractual.

En esta materia, además, adquiere especial relevancia el principio de conservación del contrato, que impone preservar la eficacia del negocio jurídico en la medida en que ello resulte posible.

A partir de la lectura de las cláusulas N° 13 y 18.C., no encuentro configurados los supuestos previstos por el art. 988 del CCCN, ni por el art. 37 de la Ley 24.240, en tanto las mismas no desnaturalizan obligaciones del predisponente, no implican renuncia o restricción de derechos del adherente, ni amplían los derechos del predisponente más allá de lo previsto por normas supletorias.

Por el contrario, se trata de estipulaciones que presentan ciertos

grados de ambigüedad o imprecisión, supuesto para el cual el propio ordenamiento prevé una solución específica; la interpretación más favorable al adherente. En consecuencia, frente a situaciones de duda, oscuridad o vaguedad, corresponde privilegiar aquella inteligencia que mejor proteja los derechos del consumidor.

Ahora, en este contexto se impone el análisis particular de las cláusulas involucradas:

La cláusula n° 13: La nulidad de esta cláusula fue sustentada en dos argumentos; su presunto carácter abusivo y la remisión efectuada a las Resoluciones n.º 9/2002 y 2/1994.

Sin embargo, del análisis de su contenido no se advierte que la misma resulte abusiva en los términos de los arts. 988 del CCCN y 37 de la LDC. La estipulación regula, por un lado, los supuestos en los cuales la administradora se encuentra facultada para resolver el contrato ante el incumplimiento del adherente (cláusula 13.2) y, por otro, determina las consecuencias patrimoniales derivadas de dicha resolución.

Asimismo, la solución adoptada en la instancia de origen presenta una inconsistencia interna, pues declara la nulidad de la cláusula y simultáneamente mantiene la validez y eficacia de la sanción derivada de ella.

Si la estipulación careciera de validez, tampoco podrían subsistir los efectos jurídicos que encuentran fundamento inmediato en su contenido.

Tampoco resulta atendible el argumento relativo a la remisión efectuada a normas administrativas. Para que opere la sanción prevista por el art. 985 del CCCN es necesario que el reenvío recaiga sobre condiciones generales, anexos o documentación esencial para la configuración interna del contrato que no haya sido puesta a disposición del adherente. Tal situación no se verifica en el caso.

Así, las resoluciones citadas fueron dictadas por la Inspección General

de Justicia y se encuentran alcanzadas por el principio republicano de publicidad de los actos de gobierno, constituyendo información pública y accesible para cualquier interesado. En consecuencia, su mera referencia no configura una causal de nulidad.

La doctrina ha señalado que corresponde al predisponente suministrar toda la información y documentación imprescindible para la adecuada comprensión del contenido contractual (Herrera, Marisa; De la Torre, Natalia, “Código Civil y Comercial de la Nación y leyes especiales”, Tomo VII, Pág. 208). Sin embargo, las normas administrativas aquí citadas no integran la estructura interna del contrato ni constituyen documentación reservada o inaccesible para el adherente.

Por otra parte, las objeciones formuladas respecto de la liquidación practicada y de los saldos resultantes exceden el contenido normativo de la cláusula en examen. Máxime cuando la propia sentencia reconoce la razonabilidad de la retención del cuatro por ciento (4%) derivada de la resolución contractual.

Por tales razones, corresponde admitir el agravio y revocar la declaración de nulidad de la cláusula.º 13.

La cláusula nº 18.C: Distinta es la situación de la cláusula 18.C. Las objeciones formuladas se sustentan, por un lado, en la referencia a sanciones futuras indeterminadas y, por otro, en la expresión “valor móvil vigente”, sin especificación temporal alguna.

Respecto de esta última cuestión, no advierto configurados los presupuestos necesarios para declarar la nulidad de la estipulación. La expresión utilizada puede generar incertidumbre respecto del momento temporal al cual debe referirse la vigencia del valor móvil, pero ello configura un supuesto de ambigüedad contractual y no una causal de invalidez.

En tales casos, el ordenamiento brinda una respuesta específica

mediante la aplicación de la regla interpretativa contenida en los arts. 3 de la Ley 24.240 y 987 del CCCN, conforme la cual debe adoptarse la interpretación más favorable al consumidor.

La solución encuentra fundamento en que quien predispone unilateralmente el contenido contractual es la parte fuerte de la relación jurídica, por lo que resulta razonable que soporte las consecuencias derivadas de la falta de precisión o claridad de las estipulaciones que ella misma redactó.

En consecuencia, corresponde interpretar que la expresión “valor móvil vigente” alude al valor existente al momento de la determinación del haber prevista por el art. 18 del contrato de adhesión.

Sin embargo, distinta conclusión corresponde respecto de la frase “o las que las normas puedan establecer en el futuro”. Esta estipulación presenta un grado de indeterminación incompatible con las exigencias de previsibilidad propias de los contratos por adhesión, pues remite a sanciones futuras no identificadas, cuya naturaleza, alcance y consecuencias resultan imposibles de conocer razonablemente para el adherente al momento de contratar.

Nos encontramos así ante una cláusula sorpresiva, caracterizada precisamente por su imprevisibilidad y por frustrar las legítimas expectativas de conocimiento que debe tener el consumidor respecto del contenido obligacional asumido.

Por ello, corresponde declarar la nulidad parcial de dicha expresión. La nulidad aquí dispuesta no afecta la subsistencia del negocio jurídico, pues la cláusula conserva autonomía funcional una vez eliminada la porción inválida.

En consecuencia, corresponde integrar su contenido de conformidad con los principios de conservación del contrato y protección del adherente.

Así, la cláusula quedará redactada del siguiente modo: “18.C. Se

pagará el haber neto correspondiente a los adherentes que hayan renunciado y aquellos cuyas solicitudes hayan sido resueltas, con deducción de las sanciones establecidas en la normativa vigente, previstas en la cláusula 13.3 y demás conceptos señalados precedentemente".

Por consiguiente, corresponde modificar la sentencia en los términos expuestos.

V.4. Devolución del dinero. En primer lugar, corresponde señalar que la ley procesal exige que el escrito de expresión de agravios contenga una crítica concreta y razonada de las partes de la sentencia que el apelante considere equivocadas (art. 238 CPCC).

Esta Cámara ha sostenido que: “el esfuerzo rectificatorio que se busca en la Alzada para obtener su modificatoria o revocación debe ser concreto, circunstanciado, razonado, crítico, objetivo, serio y adecuadamente motivado.

Lo concreto se refiere a lo preciso, indicado, determinado, es decir, debe expresarse cuál es el agravio; y lo razonado implica exponer sus fundamentos, bases o sustentos, esto es, por qué se configura el agravio. La ley requiere, en primer término, que el apelante identifique el argumento del magistrado que constituye la idea dirimente por conformar la base lógica de la decisión; luego, que señale en qué punto del desarrollo argumental se ha incurrido en error, ya sea en las referencias fácticas o en la interpretación jurídica, que conduzca al desacierto plasmado en la sentencia. Si el memorial no se formula en tales términos, resulta insuficiente por carecer de un adecuado instrumento lógico de crítica, más allá de la solidez de la sentencia aún no examinada” (conf. “FRUCHTENICHT, Paula Vanesa c/ Fernández, Néstor Alejandro – Divorcio – s/ Incidente”, sentencia del 15/05/2014).

En igual sentido, se ha dicho que “el memorial presentado en un recurso de apelación debe constituir un ataque dirigido a la destrucción del

fallo en la parte que el apelante considera perjudicial. La exigencia de que la crítica sea razonada implica que debe contener fundamentos y una explicación lógica de los motivos por los cuales el juez habría incurrido en error. El memorial constituye la demanda que da inicio a la instancia revisora, de modo que sin él no hay propiamente juicio de apelación” (Costa, E., “El recurso de apelación”, pág. 152).

Asimismo, se ha establecido que no constituyen una crítica concreta y razonada del fallo las meras discrepancias genéricas, la simple manifestación de disconformidad por considerar injusta la sentencia, la divergencia con la interpretación del juzgador sin sustento jurídico suficiente o la mera transcripción de precedentes sin efectuar una crítica específica de la decisión recurrida (conf. “González, Adriana Esther c/ Municipalidad de San Carlos de Bariloche s/ daños y perjuicios. Ordinario”, BA-07734-C-0000, sentencia del 14/04/2026).

Examinado el memorial, no se advierte un esfuerzo argumental dirigido a desvirtuar los fundamentos centrales de la decisión recurrida. Por el contrario, las demandadas se limitan a reiterar defensas ya introducidas al contestar demanda, sin demostrar de qué modo la magistrada habría incurrido en error al valorar la prueba producida ni al determinar la procedencia del rubro reclamado.

Por otra parte, para establecer el monto correspondiente al haber del adherente resulta necesario remitirse a lo ya expuesto respecto de la carga dinámica de la prueba en las relaciones de consumo. En efecto, el proveedor se encuentra obligado a aportar al proceso toda la documentación y antecedentes que obren en su poder y resulten necesarios para esclarecer los hechos controvertidos, bajo apercibimiento de extraer consecuencias desfavorables de su conducta procesal.

Sentado ello, no se encuentra discutido que la actora abonó cuotas equivalentes al 35,7% del valor total del plan de ahorro destinado a la

adquisición de un vehículo Fiat Palio, extremo que determina el porcentaje del bien tipo efectivamente integrado al sistema (art. 18.C, segundo párrafo, del contrato de adhesión).

Asimismo, al analizar la cláusula contractual correspondiente ya se concluyó que la expresión “valor móvil vigente” debe interpretarse como el valor existente al momento de la determinación del haber. A su vez, dicho importe debe calcularse conforme las pautas previstas en la cláusula 1.7 del contrato.

Sin embargo, el dato esencial para efectuar dicha liquidación —esto es, el valor móvil vigente del bien tipo— no fue aportado por las demandadas, pese a encontrarse objetivamente en mejores condiciones de hacerlo. Tampoco acompañaron documentación respaldatoria suficiente que permitiera verificar el mecanismo utilizado para arribar a los importes consignados en la liquidación remitida a la adherente.

Por el contrario, la única referencia concreta obrante en autos respecto del valor del vehículo surge de las manifestaciones efectuadas por la actora, quien informó que el mismo oscilaba entre los seis y ocho millones de pesos. Frente a ello, las demandadas no denunciaron un valor distinto, ni aportaron prueba idónea destinada a desvirtuar dicha estimación.

En tales condiciones, la ausencia de prueba producida por quienes se encontraban en mejores condiciones de aportarla no puede redundar en perjuicio de la consumidora. Admitir lo contrario importaría trasladar a la parte débil de la relación las consecuencias derivadas del incumplimiento de deberes que recaían exclusivamente sobre el proveedor.

A ello se suma la escasa claridad de la documentación acompañada por las accionadas. La planilla obrante en autos presenta dificultades de lectura, carece de referencias temporales suficientes y no permite identificar con precisión los parámetros utilizados para arribar a los valores consignados.

Tampoco informa adecuadamente el valor móvil considerado, la cantidad de cuotas computadas como abonadas ni la composición exacta de determinados conceptos allí incluidos.

Si bien con la contestación de demanda se intentó ampliar parcialmente las explicaciones brindadas, la información continuó siendo fragmentaria e insuficiente para satisfacer los estándares de información clara, precisa y comprensible que impone el régimen de protección al consumidor.

Por otra parte, la alegada imposibilidad de efectuar la restitución como consecuencia de la morosidad del grupo debió ser acreditada oportunamente mediante elementos objetivos que permitieran verificar tal circunstancia. Sin embargo, las demandadas se limitaron a invocar dicha situación sin acompañar documentación idónea que permitiera corroborar el índice de morosidad invocado, su incidencia concreta en el cálculo del haber ni las razones por las cuales ello impediría la restitución reclamada.

En consecuencia, frente al incumplimiento de los deberes de información, colaboración y aportación de prueba que pesaban sobre las demandadas, y no existiendo elementos que permitan desvirtuar los fundamentos de la sentencia recurrida, corresponde rechazar el agravio y confirmar lo decidido en este aspecto.

V.5. Daño moral. El apelante se agravia de la procedencia del rubro argumentando que la sentencia habría prescindido de los presupuestos jurídicos y probatorios necesarios para su reconocimiento.

Sin embargo, al desarrollar su crítica se limita a reiterar los argumentos ya expuestos al contestar demanda, sin refutar concretamente los fundamentos desarrollados por la magistrada de grado ni señalar errores específicos en la valoración de la prueba producida.

En consecuencia, el agravio no logra demostrar el desacierto de la decisión recurrida.

Luego en orden a la prueba del daño moral, ya no se encuentra discutido que la prueba directa del daño moral resulta naturalmente dificultosa, por encontrarse vinculada con la esfera íntima y espiritual de la persona. No obstante, ello no impide su acreditación mediante prueba indirecta o inferencial, a partir de circunstancias objetivas debidamente comprobadas y de las reglas de la experiencia común (STJ, “F., H. E. c/ Edimer S.A. y otro s/ Sumario s/ Casación”, Sentencia 20 del 25/04/2000).

Particularmente en materia de relaciones de consumo, la jurisprudencia ha reconocido que determinados incumplimientos son idóneos para generar afecciones espirituales que exceden las meras molestias o incomodidades propias de la vida cotidiana. Ello ocurre cuando la conducta del proveedor provoca frustración, incertidumbre, pérdida de confianza o una alteración relevante de las legítimas expectativas depositadas por el consumidor en la contratación.

En el caso, se encuentra acreditado que las demandadas incumplieron sus deberes de información, suministraron documentación insuficiente para comprender la liquidación practicada y emplearon cláusulas contractuales ambiguas cuya interpretación debió realizarse judicialmente.

Tales circunstancias resultan aptas para generar angustia, incertidumbre y frustración en quien destinó parte de sus ingresos durante años con la expectativa legítima de acceder a las prestaciones derivadas del sistema de ahorro contratado.

En tal sentido, se ha sostenido que la frustración del fin de consumo y la lesión a la confianza depositada en el proveedor constituyen circunstancias aptas para justificar la procedencia del daño moral, aun cuando no exista prueba directa de los padecimientos sufridos (“BORA, Patricia Alejandra c/ Sahiora S.A. y otros s/ daños y perjuicios”, BA-02517-C-2022, Sentencia 149 del 11/12/2025).

En relación con su cuantificación, tampoco puede prosperar el agravio

dirigido a cuestionar el monto reconocido.

Nuestro Superior Tribunal de Justicia ha señalado reiteradamente que la cuantificación del daño moral constituye una tarea particularmente compleja, por cuanto no existen parámetros matemáticos ni fórmulas objetivas que permitan determinar con exactitud el valor de los padecimientos espirituales sufridos por una persona. De allí que la fijación del monto indemnizatorio quede librada al prudente arbitrio judicial, atendiendo a las circunstancias particulares del caso (“Chirotti Marisa Inés y Otro c/ Hernández Leandro Gustavo y Otros s/ Ordinario”; “P. J. F. s/ Víctima de Homicidio s/ Casación”).

Asimismo, se ha destacado que la reparación del daño moral posee naturaleza resarcitoria y que su cuantificación debe realizarse considerando las satisfacciones sustitutivas y compensatorias que la suma reconocida puede proporcionar al damnificado.

En palabras de Pizarro, tanto el abogado al formular la demanda como el juez al dictar sentencia deben ponderar las satisfacciones compensatorias que el importe reconocido puede brindar a la víctima, procurando atenuar las consecuencias negativas derivadas de la lesión extrapatrimonial sufrida.

Las satisfacciones sustitutivas y compensatorias han sido definidas como aquellas compensaciones económicas aptas para proporcionar al damnificado bienestar, esparcimiento, disfrute u otros beneficios espirituales que permitan mitigar el padecimiento experimentado (“BORA”, cit.).

Desde esa perspectiva, y ponderando las circunstancias particulares acreditadas en autos, no se advierte que el monto reconocido resulte irrazonable o desproporcionado. Antes bien, aparece razonablemente vinculado con la entidad de las afecciones espirituales verificadas y con la finalidad resarcitoria propia del instituto.

Por ello, corresponde rechazar el agravio y confirmar la sentencia

también en estos aspectos.

V.6. Daño punitivo. Distinta solución corresponde respecto de la multa civil prevista en el art. 52 bis de la Ley 24.240.

Si bien la norma contempla la posibilidad de imponer daños punitivos frente al incumplimiento de las obligaciones legales o contractuales del proveedor, la doctrina y la jurisprudencia han delimitado claramente su ámbito de aplicación, reservándolo para supuestos de especial gravedad.

En el precedente “Fabi”, el Superior Tribunal de Justicia destacó el carácter excepcional de esta sanción y sostuvo que su procedencia exige la acreditación de una conducta particularmente reprochable, caracterizada por dolo, culpa grave o una manifiesta indiferencia respecto de los derechos ajenos.

En tal sentido, se ha señalado que no resulta suficiente el mero incumplimiento contractual o legal para justificar la imposición de la multa civil.

La finalidad del instituto consiste en sancionar aquellas conductas empresariales que revelan un desprecio deliberado por los derechos de los consumidores o la adopción de políticas comerciales mediante las cuales el proveedor calcula que los beneficios obtenidos superarán los eventuales costos indemnizatorios derivados de su accionar.

Sin embargo, en el caso concreto no se advierte acreditada una conducta de semejante gravedad.

Si bien se verificaron incumplimientos vinculados con los deberes de información y con la claridad de determinadas estipulaciones contractuales, no existen elementos que permitan concluir que las demandadas hayan actuado con dolo, culpa grave o mediante una política sistemática de menosprecio hacia los derechos de los consumidores.

En consecuencia, a fin de evitar la desnaturalización de un instituto concebido para supuestos verdaderamente excepcionales y en observancia

de la doctrina legal obligatoria emanada del Superior Tribunal de Justicia, corresponde admitir el agravio y dejar sin efecto la condena impuesta en concepto de daño punitivo.

V.7. Publicación de la sentencia. La misma suerte debe correr la medida consistente en la publicación de la sentencia.

Ello así porque, descartada la procedencia del daño punitivo y no existiendo antecedentes que permitan advertir una práctica reiterada o sistemática susceptible de afectar a una pluralidad de consumidores, la publicación ordenada pierde razonabilidad como medida complementaria de tutela colectiva.

La publicidad de una sentencia constituye una herramienta excepcional que debe responder a finalidades concretas de prevención, información o recomposición del mercado. Su procedencia exige valorar cuidadosamente las circunstancias del caso y la utilidad efectiva que la medida puede reportar para la protección de los consumidores.

Tales extremos no se verifican en autos.

Por otra parte, la reparación de los derechos de la actora se encuentra adecuadamente garantizada mediante las restantes consecuencias derivadas de la sentencia, por lo que mantener la publicación ordenada importaría exceder las necesidades propias del caso.

A ello se suma que las decisiones judiciales dictadas por el Poder Judicial de Río Negro son de acceso público y pueden ser consultadas libremente a través del sistema de publicación de fallos disponible en el sitio institucional del Poder Judicial, circunstancia que satisface adecuadamente las exigencias de publicidad propias de los actos jurisdiccionales.

Por tales razones, corresponde admitir el agravio y dejar sin efecto la medida dispuesta.

VI. Lo dicho es suficiente para resolver el recurso en cuestión porque

sólo deben tratarse las cuestiones, pruebas y agravios conducentes para resolver en cada caso lo que corresponda, sin ingresar en asuntos abstractos o sobreabundantes (Fallos 308:584; 308:2172; 310:1853; 310:2012; STJRN-S1, "Guentemil c/ Municipalidad de Catriel", 11/03/2014, 014/14; STJRN-S1, "Ordóñez c/ Knell", 28/06/2013, 037/13).

VII. Costas de segunda instancia. Que las costas de la segunda instancia correspondientes a la cuestión resuelta deben imponerse a la accionada FCA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS, pese al resultado del recurso es que entiendo ajustado su imposición a la codemandada, ello en razón de la naturaleza de la acción, el contrato que los vinculaba y la actitud contractual asumida por los demandados (Cf. Art. 62 CPCC).

VIII. Honorarios de primera instancia. Con motivo del resultado del recurso es que corresponde dejar sin efecto la regulación practicada y formular una nueva a partir de la liquidación de la base regulatoria. A tal fin se mantienen los porcentajes dispuestos en autos y los mecanismos de actualización, ya que ello no fue materia de agravios.

Honorarios de segunda instancia. Que los honorarios de segunda instancia de los Dres. Celina B. Urquizu y Lucía Fernández Urquizu (apoderadas de FCA S.A.) y Darío M. Barroero (patrocinante del actor) deben regularse en el 30 % y 25% respectivamente, de lo que se le regule oportunamente por los trabajos de primera instancia, de acuerdo con la naturaleza, la complejidad, la duración y la trascendencia del asunto, con el resultado obtenido, y con el mérito de la labor profesional apreciada por su calidad, eficacia y extensión (artículo 6, ley citada), todo lo cual justifica las proporciones indicadas (artículo 15, L.A.).

IX. Que, en síntesis, propongo resolver lo siguiente: **Primero:** Hacer lugar parcialmente al recurso de apelación interpuesto por la codemandada FCA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS en contra de la

sentencia de fecha 02/02/2026 en los siguientes términos (I) Dejar sin efecto la declaración de nulidad dispuesta de las cláusulas contractuales n° 13 y 18.C, conforme las pautas dispuestas en el considerando pertinente. (II) Rechazar el reclamo por daño punitivo. (III) Rechazar la condena de publicación de sentencia, y (IV) Dejar sin efecto la regulación de honorarios practicada en primera instancia. En consecuencia, ordenar una nueva determinación, esto es una vez liquidada de la base regulatoria y atendiendo lo dispuesto en el Considerando VIII. **Segundo:** Imponer las costas esta segunda instancia a la codemandada FCA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS (Cf. Art. 62 CPCC). **Tercero:** Que los honorarios de segunda instancia de los Dres. Celina B. Urquizu y Lucía Fernández Urquizu (apoderadas de FCA S.A.) y Darío M. Barroero (patrocinante del actor) deben regularse en el 30% y 25% respectivamente, de lo que se le regule oportunamente por los trabajos de primera instancia, de acuerdo con la naturaleza, la complejidad, la duración y la trascendencia del asunto, con el resultado obtenido, y con el mérito de la labor profesional apreciada por su calidad, eficacia y extensión (artículo 6, ley citada), todo lo cual justifica las proporciones indicadas (artículo 15, L.A.). **Cuarto:** Protocolizar y notificar la presente a través del sistema informático de gestión judicial (art. 120 y 138, Leyes 5777 y 5780). **Quinto:** Devolver oportunamente las actuaciones.

2) A la misma cuestión, el Dr. RIAT dijo:

Por compartir lo sustancial de sus fundamentos, adhiero al voto del Dr. Corsiglia.

3) A igual cuestión, la Dra. PÁJARO dijo:

Ante la coincidencia precedente, me abstengo de opinar (art. 242 del CPCC).

Por los fundamentos que anteceden, la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, Familia, de Minería y Contencioso Administrativa,

RESUELVE:

Primero: Hacer lugar parcialmente al recurso de apelación interpuesto por la codemandada FCA S.A. DE AHORRO PARA FINES

DETERMINADOS en contra de la sentencia de fecha 02/02/2026 en los siguientes términos (I) Dejar sin efecto la declaración de nulidad dispuesta de las cláusulas contractuales n° 13 y 18.C, conforme las pautas dispuestas en el considerando pertinente. (II) Rechazar el reclamo por daño punitivo. (III) Rechazar la condena de publicación de sentencia, y (IV) Dejar sin efecto la regulación de honorarios practicada en primera instancia. En consecuencia, ordenar una nueva determinación, esto es una vez liquidada de la base regulatoria y atendiendo lo dispuesto en el Considerando VIII.

Segundo: Imponer las costas esta segunda instancia a la codemandada FCA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS (Cf. Art. 62 CPCC).

Tercero: Regular los honorarios de segunda instancia de los Dres. Celina B. Urquizu y Lucía Fernández Urquizu (apoderadas de FCA S.A.) y del Dr. Darío M. Barroero (patrocinante del actor) en el 30% y 25%, respectivamente, de lo que se les regule oportunamente por los trabajos de primera instancia.

Cuarto: Protocolizar y notificar la presente a través del sistema informático de gestión judicial (artículos 120 y 138 del CPCC).

Quinto: Devolver oportunamente las actuaciones.

María Marcela Pájaro, Jueza de Cámara
Federico Emiliano Corsiglia, Juez de Cámara
Emilio Riat, Juez de Cámara

Alfredo Javier Romanelli Espil, Secretario de Cámara