

Expediente: 261/21

Carátula: **NAZUR ANA MARIA JOSE C/ FCA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS S/ SUMARIO (RESIDUAL)**

Unidad Judicial: **JUZGADO EN LO CIVIL Y COMERCIAL COMÚN I**

Tipo Actuación: **FONDO CON FD**

Fecha Depósito: **18/05/2023 - 00:00**

**Notificación depositada en el/los domicilio/s digital/es:**

90000000000 - *CONCESIONARIO DETROIT 1925 S.A., -DEMANDADO/A*

20255428005 - *NAZUR, ANA MARIA JOSE-ACTOR/A*

20235175801 - *FCA S.A. DE AHORROS PARA FINES DETERMINADOS, FIAT S.A. DE AHORROS PARA FINES DETERMINADOS-DEMANDADO/A*

## **PODER JUDICIAL DE TUCUMÁN**

CENTRO JUDICIAL CAPITAL

Juzgado en lo Civil y Comercial Común I

ACTUACIONES N°: 261/21



H102014421212

**JUICIO: NAZUR ANA MARIA JOSE c/ FCA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS s/ SUMARIO (RESIDUAL). EXPTE. N° 261/21**

San Miguel de Tucumán, 17 de mayo de 2023.

**Y VISTOS:** Los presentes autos en estado de dictar sentencia, de los que

### **RESULTA:**

En fecha 11/02/2021 se presenta el letrado Germán Esteban Muler, en representación de Ana María José Nazur (cf. acta poder que acompaña), y promueve juicio de conocimiento sumarísimo en contra de FCA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS, con domicilio en Della Paolera 297/299 piso 25, C.A.B.A., y del CONCESIONARIO DETROIT 1925 S.A., con domicilio en Av. Champagnat 2745, Mar del Plata, solicitando que se los condene a: 1) Hacer entrega a su mandante de una camioneta Jeep Compass Sport 2.4 L MT6 MY20 o el modelo que en el futuro la reemplace, manteniendo el mismo segmento y prestaciones; o, en caso de resultar imposible, se le entregue la suma necesaria para adquirir un vehículo similar al momento de hacerse efectiva la condena; 2) Restituir la multa indebidamente cobrada por \$12.225; 3) Abonar el daño material por privación de uso, estimado en \$18.000 por mes de retraso; 4) Abonar la multa establecida en la cláusula 7 por retraso en la entrega del bien, desde el 14/12/2020 hasta que la entrega se realice; 5) Indemnizar el daño extrapatrimonial estimado en \$300.000; o lo que en más o en menos surja de las constancias de autos; 6) Abonar en concepto de daño punitivo la suma de \$500.000, o lo que en más o en menos surja de las constancias de autos; todo con más sus correspondientes intereses, gastos y costas, aclarando que su mandante continúa con el pago de las cuotas a medida que las mismas se devengan.

Relata que en fecha 22/07/2020, en respuesta a un mensaje remitido por Jeep, su mandante celebró con FCA un contrato de adhesión, con cláusulas predispuestas, por medios electrónicos, para la adquisición de un Jeep Compass Sport 2.4 L MT6 MY20.

Señala que la celebración online no fue por comodidad de la actora, sino una imposición de la empresa pues estaba vigente la aislación social obligatoria por la cuarentena.

Expresa que, al realizar el pedido por medio de la página web de Jeep, la empresa unilateralmente le asignó un concesionario de Mar del Plata y a la agente Soledad Salvador, asegurando que la entrega se haría mediante el concesionario de Tucumán.

Indica que una de las condiciones de contratación prometía la entrega pactada desde la segunda cuota, por lo que, tras pagarla, la actora realizó una oferta de licitación por un valor de \$950.000, los cuales fueron depositados siguiendo las instrucciones de la agente referida. Advierte que, al no contar la actora con ese dinero y ante la expectativa creada y la promesa de recibir el nuevo vehículo en poco tiempo, vendió su automóvil.

Continúa relatando que el 17/09/20 le informaron que había ganado la licitación, y que -por lo tanto- había resultado adjudicataria el día 15/09/20. Así, el 22/09/20, se realizó el pago del monto licitado, conforme las indicaciones de la agente referida; el 8/10/20 le solicitaron la documentación para formar carpeta de crédito, la cual fue inmediatamente remitida, al igual que el pedido de unidad. Hace constar que jamás se le requirió ningún tipo de documentación adicional, tal como lo afirmó la agente Salvador el 3/12.

Arguye que, confiando en que todo marchaba según lo prometido y en el afán de reducir la deuda, adelantó el pago de 41 cuotas, en el entendimiento de que se aproximaba la entrega; y que, al no recibir noticias y ante la imposibilidad de contactar con la agente asignada entre las fechas 20/10/20 y el 03/12/20, la actora se comunicó con FCA mediante los medios indicados en la factura remitida mensualmente (08103335337 y fiatplan@clientefca.com.ar), reclamando ante la falta de comunicación del estado del pedido. Ocasión en que le informaron que la carpeta se encontraba pendiente de aprobación, y que todos los trámites estaban demorados.

Destacar que la modalidad de contacto implementada por FCA impone la comunicación con diferentes personas, que informan de un modo absolutamente errático y que carecen de capacidad de decisión, afectando la dignidad del consumidor protegida mediante art. 8 LDC y violando sistemáticamente el deber de brindar información cierta, clara y detallada del art. 4 LDC.

Afirma que, en el ínterin, el 13/11/20 le informaron que el modelo contratado fue discontinuado, lo cual le generó preocupación en tanto el nuevo modelo (Renegade) no reúne las mismas características, siendo el originalmente pactado (Compass) de un segmento mayor: es más largo, más ancho, más potente, tiene más capacidad de carga, etc. Por lo que se comunicó con la empresa, donde le indicaron telefónicamente que tal circunstancia no la afectaba, por estar ya adjudicada.

Expresa que en virtud del tiempo transcurrido la accionante ha formulado reclamos en reiteradas oportunidades, asignándosele diferentes números de reclamos, entre los que se encuentran los siguientes: 08566714, 08559881, 08547607, 08547566, 08542573, 08522473, 0852184, 08476519, 08463762, 08563505, 08561238, 08562697, 08572777, 08578825, 08618359, 08633369 y muchos más.

Señala que, después de mucho insistir, consiguió que le contesten, siendo grande su sorpresa cuando recibió un estado de cuenta en el que, además de imputar un valor inferior al licitado, se le

aplicó una “multa por renuncia a la adjudicación” con presunto vencimiento el 10/01. Ante lo cual, no tuvo más remedio que pagar esa multa, porque estaba incluida en la cuota, pero sí dejó claramente manifestada su disconformidad.

Considera claro que la actora jamás renunció a la adjudicación, por el contrario, diariamente formulaba reclamos por la falta de indicación de fecha de entrega de la unidad.

Indica que esa no fue la única dificultad con la interpretación e imputación de los pagos. Empezó con el primer desembolso, frente al cual le entregaron un recibo, cuanto menos confuso, en el que no se aclara qué estaba pagando, ya que abonó \$31.000 cuando la cuota en ese momento era bastante inferior. Luego, como se advierte fácilmente, resulta absolutamente imposible interpretar el estado de cuenta emitido por la empresa, lo que imposibilita cotejar las imputaciones de un modo indudable. Lo que sí surge incontrastable es que no se imputaron los montos totales abonados ni de la primera cuota ni de la licitación. Ante los nuevos reclamos, FCA le indicó que su carpeta no fue ingresada por la concesionaria. La concesionaria, por su parte, asegura que la misma fue correctamente ingresada. El 29/12/20 le confirmaron nuevamente que había ingresado el 21/10/20.

Ante la falta de avances en el trámite de adjudicación, la actora también formuló diversas intimaciones: por teléfono, vía mail, por cartas documento. A la fecha no hubo respuesta. También formuló una intimación ante el cumplimiento de los sesenta días de pedido de unidad, en los términos del art. 7 del contrato de adhesión con cláusulas predispuestas (a cuya transcripción me remito), y a la fecha no hubo respuesta.

Funda su acción en derecho que tengo por reproducido. Ofrece prueba.

Solicita se aplique el procedimiento sumarísimo y se otorgue al actor el beneficio de litigar sin gastos (cf. art. 53 LDC)

Finalmente, peticiona se condene a los demandados en forma solidaria, con costas.

Corrido traslado de ley, en fecha 18/06/2021 se presenta el letrado José García Pinto, en representación de FCA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS (cf. poder para juicios acompañado en fecha 9/04/2021), y contesta la demanda solicitando su íntegro rechazo, con costas. Niega los hechos expuestos así como la documentación acompañada con la demanda, con excepción de los expresamente reconocidos en su responde.

Preliminarmente, advierte que la parte actora no probó ni ofreció probar su calidad de consumidora, por lo que solicita se rechace la aplicación de la ley 24.240 así como las pretensiones que solo tendrían fundamento si aquella fuese un consumidor.

A continuación, describe la actividad, historia y reputación de FCA DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS, la utilidad de su actividad para la comunidad y economía, y el marco regulatorio y control estatal de la misma (consideraciones a las que me remito en honor a la brevedad).

En su versión de los hechos arguye que la parte actora se exhibió incapaz de cumplir con los recaudos del artículo 7 y pretende imputar su propia torpeza a la sociedad representada por su parte que siempre cumplió con lo pactado. Advierte que el relato de la accionante es absolutamente parcial y se ha prescindido de hechos que son dirimientes para resolver la controversia. En este sentido relata que el 29/07/2020 la parte actora se suscribió a la Solicitud de Adhesión identificada bajo el N° 5030681, celebrándose, en consecuencia, un contrato de ahorro previo regulado y aprobado por la Inspección General de Justicia; dicha contratación fue gestionada a través del concesionario Detroit 1925 S.A.; al momento de la suscripción del contrato la unidad de ahorro era una Jeep Compass 2017 Sport 2.4. Mt (CM2); actualmente, la unidad ha sido sustituida por un

nuevo modelo, que es una JL5 Renegade Longitude 1.8 L AT6 AU.

Señala que el grupo de ahorristas al que pertenece la accionante se encuentra en un estado de avance de 9 cuotas, registrando la accionante 8 cuotas abonadas en término, 41 cuotas canceladas, 28 cuotas licitadas y 1 cuota devengada impaga, restando el devengamiento de 6 cuotas para cancelar el plan.

Describe que el 15/09/2020 la parte actora adjudicó por licitación con los fondos de agosto del 2020, ofertando y abonando en dicha oportunidad la suma de \$ 950.000, aplicada del siguiente modo: Alícuota \$684.600; Otros ajustes: \$2.097,81; Diferimiento/recup. Alícuotas: \$172.376,16; IVA: \$721,38; Derecho de inscripción: \$56.950,08; Gastos de sellado: \$27.008,52; siendo el excedente de \$6.246,05 devuelto en la cuota N° 4.

Expresa que la accionante ingresó el pedido de unidad el 21/10/2020 por una Jeep Compass 2017 Sport 2.4. MT y, dado que no cumplió con los requisitos crediticios, el 27/11/2020 se procesó la baja de la adjudicación. Por tal motivo, en la cuota N° 6 se incluyó la multa por renuncia a la adjudicación, la cual ascendía a \$12.225. El 29/10/2020 la accionante canceló de manera anticipada 11 alícuotas puras por un total de \$ 268.950 y, posteriormente, el 26/11/2020 abonó \$726.164,85 y, de este modo, se produjo la cancelación de 30 cuotas y el recupero de diferimientos (cf. detalles que adjunta, a los que me remito).

De lo hasta aquí expuesto, concluye que la actora no ha cumplido la totalidad de sus obligaciones contractuales, dado que no ingresó la carpeta de crédito, y tal circunstancia, no el incumplimiento de su parte, fue la que motivó que el vehículo no sea entregado.

Refiere que, tal como reconoció la parte actora en su demanda, su parte informó, oportunamente, a la accionante que había resultado adjudicataria de la unidad, informándole en dicha oportunidad los requisitos que debía cumplir previo a la entrega del vehículo; más allá de encontrarse los mismos detallados en el contrato suscripto, como en la carta de felicitación que le fue remitida a la accionante, la cual fue acompañada con la demanda.

Por otra parte, advierte que no se encuentra acreditado que la parte actora haya efectivamente presentado la carpeta de crédito. No obstante, aun en el eventual e hipotético caso de que V.S. considerase que dicha circunstancia se encontrase comprobada, su mera remisión no implica el efectivo cumplimiento de los requisitos crediticios para su integración.

Asimismo, destaca que la parte actora no se comunicó con la sociedad accionada hasta tanto le fue informado que debía abonar una multa por la caída de la adjudicación, comunicándose en todo momento con el concesionario Detroit 1925 S.A., por lo que entiende no corresponde atribuir a su representada los incumplimientos en los cuales, eventualmente, la codemandada podría haber incurrido.

Explica que el pago de la “casi totalidad del precio” no se encuentra previsto como requisito para la entrega de la unidad (cf. argumenta la actora), no existiendo vinculación alguna entre ello y la adjudicación del vehículo.

En cuanto a la sustitución del vehículo que la actora alega le habría causado agravio, sostiene que tal posibilidad se encuentra prevista en el contrato y no hace más que replicar las regulaciones establecida por la autoridad de control que fiscaliza la actividad de la sociedad (arts. 23.3.2.1 y 23.3.2.2 de la Resolución General IGJ 8/2015, a cuya transcripción me remito), habiendo sido informada a la actora. A todo evento, destaca que la decisión de discontinuar una unidad no depende, en absoluto, de la voluntad de su parte sino del fabricante.

Por decreto de fecha 26/11/2021 se declara rebelde al Concesionario Detroit 1925 S.A.

En fecha 22/04/2022 se abre la causa a prueba, las partes ofrecen y producen las que surgen del informe actuarial de fecha 23/11/2022.

Puestos los autos a la oficina para alegar (cf. proveído de fecha 29/11/2022), se agregan los presentados por la parte actora (4/12/2022) y demandada (13/12/2022).

Por decreto de fecha 13/02/2023 se deja sin efecto la planilla fiscal practicada el 22/12/2022, por no revestir interés fiscal el monto a tributar por la accionada.

En fecha 27/02/2023 emite dictamen la Sra. Agente Fiscal de la II° Nominación, pasando el expediente a despacho para dictar sentencia conforme decreto de fecha 28/02/2023.

## **CONSIDERANDO:**

**1. Las pretensiones. Los hechos.** La actora inicia acción de consumo en contra en contra de FCA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS y CONCESIONARIO DETROIT 1925 S.A., pretendiendo se las condene a hacerle entrega de una camioneta Jeep Compass Sport 2.4 L MT6 MY20 o el modelo que en el futuro la reemplace o la suma necesaria para adquirir un vehículo similar al momento de hacerse efectiva la condena; a restituirle la multa indebidamente cobrada; a abonar la multa establecida en la cláusula 7 por retraso en la entrega del bien así como una indemnización por los daños y perjuicios producidos, más una sanción en concepto de daño punitivo, por los montos que estima en su presentación; alegando el incumplimiento de las demandadas de sus obligaciones contractuales y legales.

Por su parte, la accionada FCA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS (en adelante FCA) repele la demanda por no considerarse incurso en responsabilidad, arguyendo que la actora no ha cumplido la totalidad de sus obligaciones contractuales, en particular no ingresó la carpeta de crédito, y que tal circunstancia fue la que motivó que el vehículo no sea entregado, pretendiendo -ahora- imputar su propia torpeza a su parte, que siempre cumplió con lo pactado. Por otra parte, niega la aplicación al caso de la Ley de Defensa del Consumidor por entender que la actora debiera haber acreditado la calidad de consumidora que alega.

Finalmente, el CONCESIONARIO DETROIT 1925 S.A. no contesta demanda ni se apersona con posterioridad, siendo declarado rebelde. Cabe precisar que, la situación procesal derivada de la falta de contestación de demanda por el coaccionado en autos y su consiguiente declaración de rebeldía, no trae aparejado necesariamente el acogimiento de la pretensión de la actora, pues corresponde al juzgador el deber de examinar si la misma resulta arreglada a derecho de conformidad a las constancias de autos (cf. arts. 435, 438 y cc. NCPCCCT, Ley 9531). Por lo que procederé con el temperamento señalado.

Trabada la litis del modo expuesto, tengo que no es materia de disputa, sino que por el contrario las partes coincidentemente lo aceptan, su vinculación a partir del contrato de ahorro previo (Solicitud de Adhesión N° 5030681) para la adquisición de un automóvil (Jeep Compass Sport 2.4 L MT6 MY20) suscripto en fecha 22/07/2020; en tanto resulta controvertida la falta de entrega en término de la unidad adjudicada a la actora y su causa. Hechos controvertidos sobre los que deberá versar la prueba, a lo que me referiré en lo que sigue, para finalmente determinar si surgen acreditados los presupuestos fácticos y jurídicos necesarios para imputar responsabilidad a las firmas demandadas y declarar la procedencia de la acción intentada y, en su caso, de los rubros y montos pretendidos.

**2. Encuadre jurídico. Contrato de ahorro previo.** Como punto de partida, tengo que el nexo jurídico entre las partes se encuentra constituido por un contrato de ahorro previo para fines determinados.

Se ha dicho que esta modalidad de contratación conforma una compleja operatoria que permite al ahorrista, sobre la base de la mutualidad, acceder a la propiedad de bienes por adjudicación directa o por la entrega de una suma de dinero para adquirirlo. En sí mismo constituye un contrato pluriindividual de organización y administración, concertado entre la administradora del plan y cada uno de los participantes de aquél (denominados "adherentes" o "suscriptores") vinculados -individual y colectivamente- entre sí en los términos del art. 1197 Cód. Civil (CNCom., Sala A, Scordo, Carmelo c/Florida Automotores S.A. y otro s/ordinario", 24/07/2008, La Ley Online: AR/JUR/7919/2008).

Esta permite atender, mediante el aporte de todo un grupo de interés, la necesidad o el riesgo que le es común a sus miembros. Las sociedades de ahorro previo (profesionales en el sistema de captación de fondos del públicos) administran lo recaudado para afectarlo al fin previsto en el contrato, el que encuentra su sentido jurídico en la reciprocidad de aportes que permite a todos los suscriptores acceder a la adjudicación del bien comprometido (CNCom., sala A, Hock, Rubén Miguel y otro c. Círculo de Inversores S.A. de ahorro para fines determinados, 16/03/2010, La Ley Online: AR/JUR/12435/2010).

La principal función de la administradora consiste en organizar el grupo de ahorristas, conformar el plan de ahorro, de modo que la cantidad de ahorristas y las cuotas que estos pagan sean suficientes para adquirir mensualmente las unidades del bien objeto del plan para su adjudicación a los adherentes del modo previsto (Vg., mediante sorteo, licitación, etc.), y luego recolectar el aporte mensual de los ahorristas con la finalidad de aplicar ese dinero a la adquisición de los bienes objeto del contrato para su ulterior entrega a los suscriptores de acuerdo a la modalidad pactada. La obligación de la administradora se centra en organizar el plan de ahorro, en recaudar los fondos entre los ahorristas y en administrar esos fondos para aplicarlos al destino previsto en el contrato. La prestación más importante de las entidades administradoras es la adjudicación y consiguiente entrega de los bienes o préstamos dinerarios prometidos; y la principal obligación a cumplir por los ahorristas consiste en el pago de las cuotas del plan, cuyo cumplimiento aparece esencial para el funcionamiento del sistema de ahorro previo (cfr. CCC Sala Ilaa, sentencia N° 186 del 29/04/2016 dictada en Ghanem Carlos Roberto vs. Plan Rombo y otro s/ sumario - residual).

Por otro lado, no existen dudas acerca de que el contrato de ahorro para fines determinado es un contrato de consumo, conforme las pautas que surgen de la ley 24.240 (WAJNTRAUB, Javier, Contrato de ahorro previo, en: Defensa del Consumidor, Coordinadores: Ricardo Lorenzetti y Gustavo J. Shcotz, Buenos Aires, Abaco de Depalma, 1998, p. 264.). Los suscriptores del plan de ahorro previo y con la finalidad de adquirir un bien determinado como destinatario final, sea un mueble o inmueble, están tutelados por la ley de Defensa del Consumidor, por encontrarse dicho sujeto dentro de lo previsto en el artículo 1 de la LDC.

La propia resolución 8/15 dictada por la IGJ ha dejado en claro ello, al expresar en su art. 23 que las reglas del mandato y de los contratos de consumo se aplicarán a la relaciones jurídicas habidas entre los suscriptores y la entidad administradora, en todo aquello no previsto expresamente en la normativa específica, en los contratos y siempre que fueren compatibles con los sistemas de ahorro y capitalización.

En este sentido se expresó nuestro Tribunal Supremo de provincia: "El contrato celebrado por las partes es del tipo denominado 'de capitalización y ahorro', con condiciones generales predispuestas, revistiendo la naturaleza de 'contrato de consumo' (cfr. arts. 1 y 2 de la LDC); no siendo tal

calificación inocua, puesto que entre los efectos de la particular naturaleza que irroga al acuerdo en análisis, se cuentan la invalidez de las cláusulas que desnaturalicen la esencia del vínculo obligacional, que afecten la libertad contractual o la buena fe, o importen abuso de derecho (cfr. López Cabana, Roberto, "El proyecto de Unificación Legislativa Civil y Comercial, en LL 1987-D-845). De ello se sigue que la plataforma fáctica debe ser examinada bajo el encuadre normativo de la Ley de Defensa del Consumidor (en adelante LDC) y del plexo legal que regula los planes de capitalización y ahorro ut supra detallado; atendiendo al principio de interpretación más favorable al consumidor conforme los términos del art. 3 segundo párrafo de la LDC". (cf. CSJT, "Jaluf Nora Ana Lia vs. Club San Jorge S.A. de capitalización y ahorro s/ Cumplimiento de Obligación" Sent. 77, 25/03/2013).

Por lo hasta aquí expuesto, corresponde dejar sentado que los hechos descriptos en autos (cf. punto 1 de los presentes considerandos) quedan comprendidos y son regidos por la Ley de Defensa del Consumidor (ley 24.240, en adelante LDC) y por el Código Civil y Comercial de la Nación (ley N° 26.994, en adelante CCCN), por tratarse de la ley vigente al momento de la celebración del contrato (27/07/2020) y producción de los hechos controvertidos.

Ello así, no obstante advertir la oposición a su aplicación ensayada por la demandada FCA al contestar demanda, que -cf. lo ut supra considerado- corresponde desestimar. En efecto, no advierto de constancias del expediente extremo o elemento probatorio alguno que permita siquiera presumir objetivamente que la actora no tiene como meta la utilización como destinataria final del bien objeto del contrato (art. 1 LDC). Por su parte, las accionadas encuadran en la figura del proveedor de bienes y/o servicios (art. 2 LDC), toda vez que se trata de personas jurídicas que desarrollan de manera profesional su actividad comercial tendiente a la captación del ahorro público para la comercialización de automotores, destinados a consumidores o usuarios.

Por lo que será bajo el amparo del marco legal señalado y de tales principios rectores, tuitivos y protectorios, que habré de abordar el análisis del presente caso.

**3. Deber de información.** En lo siguiente y en consideración de las particularidades que presenta éste complejo contrato, resulta necesario hacer especial enfoque en el deber de información que pesa en cabeza de las administradoras y, en particular, en la información necesaria a brindarse al consumidor en todas las etapas de dicho acuerdo o acto negocial, esto es, previa a la concertación del negocio, como durante la vida o su ejecución y hasta después de finalizada y/o cumplimentado el mismo.

Tal como lo señalé en oportunidades anteriores, estas operaciones tienen protección legal, ya que encontrándose comprometido el ahorro público, el Estado debe velar por el correcto funcionamiento del sistema, y en tal sentido estableció el control de las entidades o empresas que intervienen en el negocio, control relegado en el ámbito administrativo a la Inspección General de Justicia, a quien le cabe el control y reglamentación de estas actividades (cfr. ley N° 23.270).

A su vez, y a partir de allí, la IGJ ha dictado una serie de reglamentaciones que deben cumplimentar las entidades administradoras en orden a los contratos tipos, a las menciones obligatorias, a la publicidad, a la adjudicación de sumas de dinero y a las comunicaciones de precio de bienes susceptibles de adjudicación para asegurar la tutela del ahorro público.

Ahora bien, una de las cuestiones centrales o fundamentales dentro del ámbito del derecho de consumo lo constituye el deber de información que pesa sobre el proveedor -en el presente caso primordialmente sobre la sociedad administradora o por quien comercializa éste tipo de contrato - y que se consagra desde el punto de vista del consumidor como el derecho a conocer la totalidad de las circunstancias que rodean el negocio jurídico a celebrar.

El deber de información encuentra su justificación en la desigualdad existente entre las partes. Desigualdad que se encuentra dada en cuanto a que el proveedor, es un profesional en la materia y el que concentra todo el conocimiento del negocio en sí, mientras que el consumidor carece de conocimiento respecto de este contrato. Por ello, y tal como se sostuvo, el deber de información tiende a romper el desequilibrio existente entre el experto y el profano.

El fundamento mismo del deber de informar, se encuentra en el principio de buena fe, de manera tal que lo otra parte comprenda el negocio a celebrar.

Y dicha obligación de información, reitero, no solo surge en la etapa precontractual sino también en la celebración, ejecución y hasta después de cumplido el mismo.

Ahora bien, esta interacción comunicacional debe ser eficaz a fin de que una vez culminado su proceso el sujeto receptor, pueda satisfacer su interés de obtener un conocimiento pleno de aquello que le incumbe directamente y que está fuera de su conciencia.

Finalmente y en lo que es materia del contrato objeto del presente estudio, la resolución 8/15 de la Inspección general de Justicia, establece normas sobre el sistema de capitalización y ahorro para fines determinados, el que estatuye todo un régimen de información al respecto.

En definitiva, nuestro ordenamiento jurídico pone como caracteres de la información que debe ser clara, precisa, exacta, completa, verdadera, comprensible y gratuita.

**4. La cuestión de fondo.** Realizadas estas aclaraciones paso a ponderar si resulta procedente la acción interpuesta por la actora/consumidora en autos.

**4.1. Las pruebas.** En este punto cabe dejar sentado que la ley n° 24.240 de Defensa del Consumidor, luego de la reforma de la ley n° 26.361, introdujo innovaciones en materia probatoria como derivación del régimen protectorio allí establecido, consagrando lo que en doctrina se conoce como "cargas probatorias dinámicas". Es así que el nuevo párrafo tercero del art. 53 dispone: "Los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio". En consecuencia, todo silencio, reticencia o actitud omisiva, se constituirá en una pauta que afectará dicha obligación legal con la consecuente presunción de certeza sobre la versión que sustenta la pretensión del consumidor ("Aspectos procesales", cit. LL 2010-C-1281 y sigs.).

En esta exigencia de cooperación o colaboración y al ser de aplicación el aludido régimen de la carga dinámica de la prueba, tengo para mí que en el caso eran las empresas demandadas, atento a su profesionalidad y en función de su calidad de proveedoras, quienes se hallaban en mejores condiciones para suministrar las pruebas y, por lo demás, para acreditar la celebración del contrato de seguro o la solicitud o el consentimiento prestado por el actor a efecto de su perfeccionamiento, extremo sobre el que media controversia y que fue sostenido por el banco demandado en sustento de su defensa. Asimismo tengo presente la aplicación al caso (cf. encuadre normativo dado) de la regla de interpretación "*in dubio pro consummatori*" (arts. 3° LDC y 1.094 CCCN).

Sentado ello y conforme se adelantara, no resulta un hecho controvertido y se encuentra -por lo demás- acreditado (cf. constancias documentales acompañadas por ambas partes), que la actora Ana María José Nazur suscribió en fecha 22/07/2020 un formulario de Solicitud de Adhesión identificado con el n° 5030681, Grupo 15199 Orden 16, expedido por FCA S.A. de Ahorro Para Fines Determinados para la adquisición de un vehículo marca Jeep modelo/versión Compass 2017 Sport 2.4 MT, pagadero en 84 cuotas; siendo el concesionario interviniente Detroit 1925 S.A.

Tampoco resulta un hecho controvertido que, mediante correo electrónico remitido en fecha 17/09/2020 a la cuenta de email de la actora (jonazur@hotmail.com), FCA (email: [FCAatclientes@enviolegal.com](mailto:FCAatclientes@enviolegal.com)) le comunica que en el acto de adjudicación celebrado el 15/09/2020 su contrato de ahorro previo había resultado favorecido con la adjudicación del derecho a la compra de uno de los automóviles comercializados por su parte. Correos electrónicos que, cabe precisar, fueron autenticados por la Ing. Marcela Alejandra Machado, perito en sistemas desinsaculada en autos, en su informe presentado en fecha 27/09/2022 (cf. cuaderno de pruebas A-1); el que no ha sido objeto de observaciones ni impugnaciones por las partes en tiempo procesal oportuno.

En fecha 22/09/2020 la Sra. Nazur transfiere a FCA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS (cuenta del crédito: CBU 011059920000034103296, CUIT 30-69223905-5, Banco Nación Argentina) la suma licitada de \$950.000 (cf. comprobantes de oferta de licitación y de transferencia acompañados con la demanda, en concordancia con los resúmenes de caja de ahorro en pesos n° 414009492698263 remitidos en fecha 8/09/2022 por Banco Macro en cuaderno de pruebas A-2).

En relación a dicho monto, la demandada explica que fue aplicado del siguiente modo: Alícuota \$684.600; Otros ajustes: \$2.097,81; Diferimiento/recup. Alícuotas: \$172.376,16; IVA: \$721,38; Derecho de inscripción: \$56.950,08; Gastos de sellado: \$27.008,52; siendo el excedente de \$6.246,05 devuelto en la cuota N° 4 (cf. contestación de demanda). En tanto el CPN Francisco Amado Díaz, perito desinsaculado autos, en su informe presentado en fecha 24/08/2022 (cuaderno de pruebas A-3), describe que el importe licitado fue aplicado de la siguiente forma: Cuotas Licitadas: \$660.150; Recupero de Diferimientos: \$172.376,16; Sellados Prorratedos: \$29.106,33; Derecho de inscripción prorratedo: \$57.671,46; Excedente de licitación: \$6.246,05; no siendo este punto objeto de las impugnaciones formuladas por el letrado apoderado de la actora (cf. presentación de fecha 5/09/2022).

Asimismo, de las pruebas producidas, resulta que el pedido de unidad fue suscripto por la actora el 14/10/2020 (cf. instrumento acompañado con la demanda); entendiéndose que corresponde tomar por cierta la fecha de su recepción que invoca FCA el día 21/10/2020, en tanto resulta coincidente con la información que surge de la conversación de Whatsapp aportada por la propia actora, en especial del chat de fecha 29/12/2020 15:30 hs. de Atención a Clientes Jeep Plan, que textualmente expresa: "Buenas tardes: Le informamos que se verifica que la carpeta de crédito ingresó el 21/10. Saludos".

El 29/10/2020 la accionante acredita el pago/transferecia a FCA Plan del importe de \$268.950 (cf. comprobante adjunto con la demanda y resúmenes de cuenta sueldo n° 414009460633421 remitidos en fecha 08/08/2022 por Banco Macro en el marco del cuaderno de pruebas A-2); y posteriormente, en fecha 26/11/2020, deposita la suma de \$726.164,85 en la cuenta n° 005391739994 del Banco Galicia de titularidad de FIAT AUTO S.A. DE AHORRO P FINE (cf. comprobante acompañado con la demanda y contestación de oficio del Banco Galicia agregada en fecha 17/08/2022 en cuaderno de pruebas A-2). Cancelando, con ello, de manera adelantada la totalidad de 41 cuotas (cf. dichos de ambas partes al interponer y contestar demanda, en concordancia con la respuesta dada en el punto 1 del informe pericial contable ya referenciado).

En lo tocante (estado de cuenta), pondero la información que surge del comprobante de pago emitido en fecha 22/12/2020 en relación a la cuota n° 6 del plan de la actora (acompañado por ésta en fecha 12/02/2021), en especial que a dicha fecha se registraban: 5 cuotas pagas, 41 anticipadas, 28 licitadas, 0 impagas, 1 emitidas y 9 a vencer; todo ello en concordancia con el vector de pagos acompañado por la accionada FCA en su contestación de demanda.

Continuando con el análisis de las pruebas, tengo en consideración los siguientes correos electrónicos remitidos por FCA a la casilla de email de la actora: en fecha 3/12/2020 (casilla: [respuestas.jeeplan@fcagroup.com](mailto:respuestas.jeeplan@fcagroup.com)) le responde “En respuesta a lo solicitado le informamos que el pedido se registra suspendido y la carpeta de crédito no ingresada por lo cual el pedido no ha podido ser aprobado. Esa gestión se realiza a través del concesionario. No se puede realizar desde otro lado. Leonardo M”; y en fecha 10/09/2021 (casilla: [FCAatclientes@enviolegal.com](mailto:FCAatclientes@enviolegal.com)) le informa: “Estimado Cliente: Te informamos que el modelo por el cual hoy estas ahorrando, el Jeep Renegade Longitude 1.8L AT6 AU (JL6), será discontinuado. Esto hace que todos los ahorristas de este modelo deban migrar a otro producto según el contrato de suscripción. Teniendo en cuenta la situación económica y las circunstancias actuales, te proponemos distintas alternativas para que puedas analizar y elegir la que creas mas conveniente. En el ajunto encontrarás las alternativas que te proponemos. Te solicitamos que antes del 10 de setiembre del 2021 completes el formulario con la opción elegida o bien te comuniques con nosotros a través de los canales de comunicación habituales, informándonos la decisión”

En tanto que, del peritaje practicado por la Ing. Machado al Smartphone perteneciente a la actora y, en particular, de las conversaciones sostenidas con el contacto agendado como Soledad Salvador (número de línea: +5491162397839), representante de la concesionaria codemandada Detroit 1925 S.A. (cf. constancias de correos electrónicos también peritados), destaco los siguientes mensajes: [16/12/20 10:21:54] Soledad Salvador: Buenos días María. Me están informando de recepción que se comunicó al concesionario. Estoy con la línea ocupada. Aun no recibí el comprobante de fca con el envío de su carpeta. No tengo forma de enviarle nada hasta que ellos me lo envíen. Desde el concesionario la carpeta fue enviada en tiempo y forma; [16/12/20 10:31:39] Soledad Salvador: Si la entiendo María y por ese motivo lo estoy reclamando, en caso de que mañana no lo envíen intentaremos brindarle otra solución por parte del concesionario.

Finalmente, surge acreditado que la efectiva entrega del vehículo se concretó el 18/11/2021 (cf. recibo de entrega de unidad que surge del legajo remitido por FCA en cuaderno de pruebas D-1), esto es, ya iniciado el presente juicio (cf. fecha de inicio el 11/02/2021) y encontrándose trabada medida cautelar en tal sentido (cf. sentencia de fecha 01/03/2021).

**4.2. Incumplimiento.** Al respecto de la obligación de entrega el art. 7 último párrafo del contrato de ahorro previo celebrado entre las partes, expresamente regula: “La Administradora asume la obligación de que el bien tipo adjudicado sea entregado dentro de los sesenta (60) días corridos contados a partir de la fecha de recepción del formulario de pedido de unidad y siempre que el Adjudicatario haya cumplido con los requisitos establecidos en las presentes Condiciones Generales. Serán eximentes de responsabilidad para la Administradora, las demoras que pudieran producirse en las entregas de los bienes adjudicados como consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor en la Administradora o en el Fabricante, no imputables a las mismas, debidamente acreditadas y aprobadas por la Inspección General de Justicia....”

Sentado ello, surge de las pruebas referenciadas precedentemente, que existió demora en la entrega del automóvil adjudicado a la parte actora y que la misma es imputable a las firmas accionadas.

Me explico. De constancias del expediente se evidencia que la recepción del formulario de pedido de unidad se hizo en fecha 21/10/2020, por lo que el plazo máximo para la entrega del vehículo se cumplía el 21/12/2020 (cf. art. 7 ut supra referenciado) y la misma recién se produjo en fecha 18/11/2021.

No resultando atendible ni surgir acreditado más allá de sus dichos, el argumento ensayado por la demandada FCA respecto al incumplimiento por parte de la consumidora de ciertos requisitos crediticios, a efectos de justificar la baja de la adjudicación. Ello advirtiendo que, a todo evento y conforme los propios términos del contrato, se enuncia como requisito previo para el retiro de la unidad la suscripción de un contrato de prenda con registro en primer grado a favor de la Administradora o de quien éste indique por el total de las cuotas comerciales a vencer al momento de su suscripción, primas de seguro y el monto correspondiente por el eventual cambio de modelo prorrateado en las cuotas (cf. art. 7 inc. g de las condiciones generales de contratación).

Máxime cuando, como en el caso, a la fecha límite en que debía practicarse la entrega del automóvil (21/12/2020) e incluso con anterioridad (27/11/2020, fecha que FCA indica que procedió a la baja de la adjudicación) el plan de la actora se encontraba prácticamente cancelado (cf. comprobante de liquidación emitido en fecha 22/12/2020 y vector de pagos adjuntos con la demanda y su contestación, respectivamente). Extremo que si bien no daría derecho a la entrega (cf. términos contractuales), torna -cuanto menos- excesiva y/o injustificada la baja de la adjudicación operada unilateralmente y con fundamento en el incumplimiento de requisitos crediticios (cf. defensa ensayada por FCA).

A tenor de esto último, observo que, aún en caso de considerarse las demandadas con derecho a dar de baja la adjudicación, el mismo art. 7 del contrato estipula -luego de enunciar las obligaciones del adjudicatario en orden a la entrega del bien- que: “La falta de cualquiera de los requisitos mencionados precedentemente, en cada uno de los momentos respectivos, dará derecho a la Administradora a dejar sin efecto la Adjudicación, si no fueren cumplidos dentro de los cinco (5) días corridos de la intimación fehaciente”. No habiendo las demandadas invocado ni mucho menos acreditado el cumplimiento de dicha intimación en forma previa a dar de baja la adjudicación de la actora (cf. constancias del expediente, en particular véase el legajo correspondiente al plan de la actora adjunto por FCA en cuaderno de pruebas D1), lo que configura -amén de un incumplimiento contractual- la vulneración del deber de información a su cargo (me remito a lo considerado en el punto 3 del presente decisorio), privando -en su caso- a la consumidora de la posibilidad de objetar y/o subsanar cualquier falencia a efectos de obtener la satisfacción de su derecho a la entrega del rodado adjudicado. Desinformación en la que las accionadas persistieron con posterioridad, retaceando y/o negando las explicaciones requeridas por la consumidora a través de distintos canales de comunicación (cf. historial de chats -email y WhatsApp- peritados en autos, a los que me remito).

## **5. Pretensiones.**

### **5.1. Daño material.**

**5.1.1. Entrega del vehículo:** reclama la entrega del automóvil Jeep Compass Sport 2.4 L MT6 MY20 o el modelo que en el futuro la reemplace, manteniendo el mismo segmento y prestaciones. En caso de resultar imposible, se le entregue la suma necesaria para adquirir un vehículo similar al momento de hacerse efectiva la condena.

Surgiendo de constancias del expediente que la entrega efectiva del vehículo se concretó en fecha 18/11/2021 (cf. recibo de entrega de unidad, ya referenciado), esto es, durante la tramitación del presente juicio, la pretensión en análisis ha devenido de abstracto pronunciamiento.

**5.1.2. Multa del art. 7 del contrato.** Reclama el pago de la multa establecida en el art. 7 del contrato de plan de ahorro.

Siendo que se acreditó en autos que la entrega del vehículo debió efectuarse en fecha 21/12/2020 y recién se llevó a cabo el 18/11/2021, se debe hacer lugar a lo peticionado estando a lo dispuesto la cláusula 7 del contrato de ahorro previo, que establece: “La demora injustificada de la Administradora en entregar el bien tipo adjudicado dentro del plazo establecido, facultará al Adjudicatario a reclamar como penalidad un importe equivalente a los intereses calculados a la tasa activa del Banco de la Nación Argentina para operaciones comerciales más un 20% de la misma, sobre el valor del bien tipo, desde el vencimiento del plazo contractual y hasta la efectiva entrega del mismo. Dicha penalidad se abonará al Adjudicatario dentro del plazo de 10 días de la entrega del bien tipo”

Sentado ello y a los fines de su cuantificación, tengo en consideración:

Valor del bien: \$2.184.900 (cf. información que surge del comprobante de pago con fecha de emisión 22/12/2020, acompañado en fecha 12/02/2021).

Fecha inicial: 21/12/2020

Fecha final: 18/11/2021

Cantidad total de días: 332

Tasa bancaria aplicable: Activa del BNA

El interés acumulado: \$813.658

20% del interés acumulado: \$162.731,60

Suma total: \$976.389,60

Por todo lo expuesto, corresponde hacer lugar a la pretensión en análisis y fijar en concepto de penalidad por demora en la entrega del bien tipo adjudicado en el tiempo contractualmente establecido a cargo de las demandadas (cf. art. 7 de las Condiciones Generales de Contratación del Contrato de Adhesión suscripto por la actora) la suma de \$976.389,60 (pesos novecientos setenta y seis mil trescientos ochenta y nueve con sesenta centavos), con más los intereses a calcularse desde la fecha de la mora (31/12/2020, cf. el mismo art. 7).

**5.1.3. Privación de uso.** Solicita que se indemnice a su mandante los daños causados por la privación de uso, que estima en \$18.000 mensuales (equivalentes a 6 viajes diarios de \$100 cada uno). Señala que el pedido de unidad se remitió el 14/10/20 a través del concesionario y los 60 días establecidos por el contrato para la entrega se cumplieron el 14/12/20, es decir que a partir de ese día su mandante debió contar con el bien para movilizarse, y como consecuencia de la privación de uso del vehículo, se vio en la necesidad de recurrir a otros medios para su traslado y obligaciones cotidianas, pues tuvo que vender su automóvil para afrontar la licitación. En este punto pondera que se trata de una familia de 4 miembros (la accionante y sus hijos), que se movilizan cotidianamente para ir al trabajo, además de actividades recreativas, extracurriculares y de los viajes permitidos en el contexto sanitario.

A todo efecto, deja planteado que la multa del art. 7 (referida en el punto 5.1.2.) no es una cláusula penal, por lo que no constituye un tope indemnizatorio sino un rubro más. Y, si lo fuera, considera claro que resulta abusiva, pues encubre la limitación de su responsabilidad estableciendo una sanción ínfima, insuficiente para cumplir su función.

Teniendo en cuenta lo considerado en el punto precedente en cuanto a la procedencia de la penalidad contractualmente prevista para sanear la demora incurrida por las accionadas en la

entrega de la unidad adjudicada, los rubros indemnizatorios reclamados por la actora con idéntico fundamento deben ser rechazados (cf. art. 793 CCCN). No advirtiendo -por lo demás- ni habiendo sido ello invocado, que concurra algún factor objetivo y/o subjetivo de revisión y -en su caso- invalidez de la cláusula contractual en cuestión.

Refuerza la conclusión a la que arribo la circunstancia que, conforme estimación practicada por la propia actora, el monto arribado en concepto de penalidad contractual (\$976.389,60 con más intereses, cf. lo resuelto en el punto precedente) cubriría acabadamente el rubro privación de uso aquí analizado, resultando asimismo injustificado su reconocimiento autónomo en tanto busca subsanar el mismo perjuicio -demora en la entrega y/o falta de disponibilidad- ya atendido por aquella.

Una solución contraria a la arribada implicaría reconocer un enriquecimiento sin causa a favor de la actora y a expensas de las accionadas (cf. art. 1794 CCCN).

Por lo expuesto, corresponde desestimar la procedencia del presente rubro en forma autónoma y diferenciada de la multa ya concedida en el punto precedente.

#### **5.1.4. Restitución de la multa de \$12.225 cobrada a la accionante, cuando la misma no correspondía.**

Conforme lo ya resulto en orden al incumplimiento -no imputable a la actora- incurrido por las accionadas respecto de sus obligaciones contractuales, la baja de la adjudicación de la actora operada por éstas devienen injustificadas.

Por tal motivo, se hará lugar al presente reclamo debiendo ordenar a las demandadas la restitución de la suma de \$12.225 (pesos doce mil doscientos veinticinco) cobrada en concepto de multa por renuncia a la adjudicación (cf. comprobante de liquidación de la cuota n° 6 emitido en fecha 22/12/2020, acompañado en presentación de fecha 12/02/2021), con más intereses a calcular desde la fecha de su pago (6/01/2021, cf. fecha de pago de la cuota n° 6 que surge del vector de pagos acompañado por la demandada en su contestación).

#### **5.2. Daño moral.** Pretende la indemnización del daño extrapatrimonial sufrido, que estima en \$300.000 o lo que en más o en menos surja de las constancias de autos.

El daño moral consiste en el sufrimiento padecido y el menoscabo a la personalidad provocado por las inquietudes y padecimientos espirituales derivados del hecho dañoso, se trata de una lesión a intereses extrapatrimoniales de la persona, jurídicamente protegidos. Es la privación o disminución de aquellos bienes que tienen un valor en la vida del hombre, tales como la paz y la tranquilidad de espíritu (CNCiv., sala H, 4/3/92, "Rojas, M. y otro c/ Bernhard, M. R. y otro", J.A. 1993-II, síntesis).

En el caso, estimo resulta evidente la frustración experimentada por la consumidora quien resultó adjudicataria de un automóvil, que sería entregado en un plazo máximo de 60 días, y que dicho plazo no fue cumplido injustificadamente, sino que por el contrario fue entregado después de casi once meses, previo denuncia en la DCI de esta provincia y el inicio de estas actuaciones judiciales, viendo de ésta forma alterada su faz espiritual.

El daño moral consiste "no sólo en el dolor, padecimiento o sufrimiento espiritual del individuo", sino también en la "privación de momentos de satisfacción y felicidad en la vida del damnificado -víctima o reclamante- y que en definitiva influyen negativamente en la calidad de vida de las personas" (Highton, Elena I. - Gregorio, Carlos G. - Álvarez, Gladys S. "Cuantificación de Daños Personales. Publicidad de los precedentes y posibilidad de generar un baremo flexible a los fines de facilitar decisiones homogéneas y equilibradas", Revista de Derecho Privado y Comunitario 21, Derecho y Economía, pág.127).

Por lo expuesto, considero conveniente hacer lugar a la pretensión de la actora por este rubro, que se estima prudencialmente en la suma de \$300.000 (pesos trescientos mil) a la fecha de esta sentencia, con más intereses del 8% anual desde el 21/12/2020 (fecha que debió ser entregada la camioneta) y hasta la presente sentencia; y desde aquí y hasta el efectivo pago tasa activa del BNA.

**5.3. Daño punitivo.** Solicita la aplicación de la multa civil prevista en el art. 52 bis. LDC, proponiendo estimativamente la suma de \$500.000, sujetándola a lo que en más o en menos surja de las probanzas de autos y lo que V.S. considere adecuado.

En primer lugar corresponde recordar que el daño punitivo tiene un propósito netamente sancionatorio de un daño que resulta intolerable, siendo su finalidad punir graves inconductas, y prevenir el acaecimiento de hechos similares.

La pena privada está estrechamente asociada a la idea de prevención de ciertos daños y también a la punición y al pleno desmantelamiento de los efectos de ilícitos que, por su gravedad o por sus consecuencias, requieren algo más que la mera indemnización resarcitoria de los perjuicios causados (CSJTuc, sentencia N° 939 del 06/12/2011, en Borquez Juana Francisca vs. Cía. de Teléfonos del Interior S.A. CTI Móvil s/ Daños y perjuicios, citando a Stiglitz, Rubén S. y Pizarro, Ramón D., "Reformas a la ley de defensa del consumidor", LL, 2009-B, 949; ídem Cámara 1a de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Mar del Plata, sala IICam. 1a Apel. Civil y Com. Mar del Plata, sala II, Machinandiarena Hernández, Nicolás c. Telefónica de Argentina del 27/5/2009, en La Ley 2009-C, 647; ídem Cam.Apel. Civil y Comercial de Rosario, Sala II, Rueda, Daniela vs Claro Amx Argentina S.A., sentencia del 29/7/2010, en La Ley 29/11/2010, 9; en similar sentido Cam.Apel. Civil y Com. San Isidro, Sala I, Anglada Norcí A. vs. Bristol Medicine S.R.L., del 01/11/2010, en RCyS 2011-III, 203). (CSJTuc. - Sala Civil y Penal- Sent. N° 556 del 06/07/2012 96 Sassi Colombres Francisco Fernando vs. Claro (AMX Argentina S.A. - ex CTI Móvil S.A.) s/sumarísimo - Dres.: Estofán 96 Gandur 96 Posse).

Si bien la norma alude a cualquier incumplimiento legal o contractual se ha entendido que esta sanción sólo procede en supuestos de particular gravedad, calificados por el dolo o la 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 (Stiglitz, Rubén S. y Pizarro, Ramón D., Reformas a la ley de defensa del consumidor, LA LEY 2009-949).

El daño punitivo constituye una sanción al proveedor de un servicio por el abuso de su posición contractual y fundamentalmente tiende a evitar que no cumplir con sus obligaciones se constituya en un medio de obtener mayores beneficios, disuadiéndolo de reiterar en el futuro la conducta por la que se lo sanciona. Es una sanción, no una reparación/indemnización por daños causados, por lo que entiendo no resulta absorbida como así tampoco incompatible con la penalidad contractual ya concedida (cf. punto 5.1.2. de estos considerandos).

En el caso de autos, las empresas demandadas han incumplido injustificadamente con su obligación contractual de entregar en tiempo y forma el bien comprometido, dando de baja a la adjudicación e imponiendo una multa a la actora, en forma unilateral e injustificada, e incumpliendo con el deber legal de brindarle información cierta, clara y completa en relación a dicha operatoria. Todo lo cual, como consecuencia lógica, produce un beneficio económico a su favor y en total perjuicio de la aquí actora. Actitud de indiferencia y/o menosprecio por los derechos de la actora desplegada por las accionadas, que la llevaron al extremo de tener que formular reclamos (cf. cuantiosos mensajes de WhatsApp e email peritados en autos), iniciar denuncia en sede administrativa (cf. legajo remitido en fecha 9/08/2022 por la DCI en cuaderno de pruebas A-2) y el presente juicio a los fines de su

reconocimiento, que estimo merecedora de una sanción ejemplificadora a fin de evitar su reiteración en el futuro.

En lo tocante al quantum de la multa tengo en consideración como pautas orientadoras: a) la índole y gravedad de la falta cometida (incumplimiento de del deber de información y de las obligaciones contractuales relativas a la entrega en tiempo y forma del bien comprometido y, posteriormente, la imposición de una multa injustificada); b) la actitud asumida con posterioridad al reclamo efectuado (obligando a la actora a recurrir a interpelaciones e iniciar denuncia ante la DCI y, finalmente, el presente juicio para el reconocimiento de sus derechos); c) el desequilibrio evidenciado entre las partes de la relación; d) el mayor rigor con que debe ser valorada la conducta antijurídica de las demandadas, atento a su posición dominante, profesionalidad y experiencia (proveedoras de bienes y servicios); e) la envergadura y caudal económico de éstas, el que se infiere en razón de su carácter de concesionaria y administradora del plan de ahorro, respectivamente; f) el rédito obtenido del ilícito; g) la posibilidad cierta (cf. información remitida en fecha 9/08/2022 por la DCI en cuaderno de pruebas A-1) de que la conducta antijurídica constatada en autos se repita en relación a potenciales consumidores en idénticas o similares condiciones a las de la actora, ponderando particularmente los efectos indirectos disuasivos y preventivos que pueda tener una sanción ejemplar estimulando prácticas acordes a la ley; y h) que la totalidad de la suma a establecer por este concepto será destinada a la consumidora -actora en autos-.

Por lo expuesto y de conformidad a lo normado por el art. 52 bis de la Ley N° 24.240, considero justo otorgar por este concepto la suma de \$500.000 (pesos quinientos mil) a la fecha de esta sentencia, con más intereses a computarse desde los 10 días del presente decisorio.

**6. Intereses.** Conforme lo establecido por la doctrina plenaria sentada por la Cámara Nacional Civil de Apelaciones en los autos “Samudio de Martínez, Ladislaa c. Transportes Doscientos Setenta S.A. s/ daños y perjuicios” del 20/04/2009, que es seguida también en el foro local (cf. CCCC., Sala II, sentencia del 22/06/2012, entre otras), sobre el capital reconocido corresponde aplicar la tasa activa cartera general (préstamos) nominal anual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina, desde la fecha en que cada cuantía ha sido fijada (cf. punto 5 de estos considerandos) y hasta su efectivo pago.

**7. Condena.** Por lo expuesto, corresponde hacer lugar a la acción de consumo iniciada por Ana María José Nazur, DNI n° 23.519.710, en contra de FCA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS y del CONCESIONARIO DETROIT 1925 S.A.; y, en consecuencia, condenar a éstas últimas a abonar a aquella la suma de \$1.588.614,6 (pesos un millón quinientos ochenta y ocho mil seiscientos catorce con seis centavos) en el término de diez días de quedar firme la presente, con más los intereses a calcularse en la forma considerada.

**8. Costas.** Atento al resultado arribado y al principio objetivo de la derrota corresponde imponerlas a las accionadas (cf. art. 61 en concordancia con art. 487 del NCPCT).

**9. Honorarios.** Se difiere su regulación para la etapa procesal oportuna.

Por ello,

## **RESUELVO:**

**1) HACER LUGAR** a la acción de consumo iniciada por Ana María José Nazur, DNI n° 23.519.710, en contra de FCA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS y del CONCESIONARIO DETROIT 1925 S.A., por lo considerado. En consecuencia, **CONDENAR** a éstas últimas a abonar a aquella la suma de \$1.788.614,6 (pesos un millón setecientos ochenta y ocho mil seiscientos

catorce con seis centavos), con más los intereses a calcularse en la forma considerada.

2) **COSTAS** a las demandadas, conforme lo poderado.

3) **HONORARIOS** para su oportunidad.

**HÁGASE SABER.** MFFC261/21

**Actuación firmada en fecha 17/05/2023**

Certificado digital:

CN=DANTUR Jose Ignacio, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 20231165569

La autenticidad e integridad del texto puede ser comprobada en el sitio oficial del Poder Judicial de Tucumán <https://www.justucuman.gov.ar>.