

Expediente: **3619/24**

Carátula: **STANOFF NANCY ROXANA C/ TOYOTA PLAN ARGENTINA SA DE AHORROS PARA FINES DETERMINADOS Y OTRA S/ PROCESOS DE CONSUMO**

Unidad Judicial: **OFICINA DE GESTIÓN ASOCIADA CIVIL Y COMERCIAL N° 4**

Tipo Actuación: **FONDO CON FD**

Fecha Depósito: **31/03/2026 - 00:00**

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

20217459797 - LINE UP S.A., -DEMANDADO/A

20355238149 - STANOFF, NANCY ROXANA-ACTOR/A

90000000000 - JEREZ, VICTOR FERNANDO-PERITO

20305409988 - TOYOTA PLAN ARGENTINA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS, -DEMANDADO/A

1

PODER JUDICIAL DE TUCUMÁN

CENTRO JUDICIAL CAPITAL

Juzgado en lo Civil y Comercial Común de la XVI Nominación

Oficina de Gestión Asociada Civil y Comercial N° 4

ACTUACIONES N°: 3619/24



H102346037253

Autos: STANOFF NANCY ROXANA c/ TOYOTA PLAN ARGENTINA SA DE AHORROS PARA FINES DETERMINADOS Y OTRA s/ PROCESOS DE CONSUMO. Expte: 3619/24. Fecha Inicio: 24/07/2024.

San Miguel de Tucumán, 30 de marzo de 2026.

Y VISTOS: los autos "STANOFF NANCY ROXANA c/ TOYOTA PLAN ARGENTINA SA DE AHORROS PARA FINES DETERMINADOS Y OTRA s/ PROCESOS DE CONSUMO", que vienen a despacho para resolver, de los que

RESULTA:

I) El 18 de febrero de 2025, se apersonó el letrado Martín Arregui, en carácter de apoderado de Nancy Roxana Stanoff, con domicilio en Av. Perón al 1000, Lote 14 B, Los Álamos, Yerba Buena, y promovió demanda contra Toyota Plan Argentina S.A. de Ahorros Para Fines Determinados, CUIT N°30714396958, con domicilio en Av. Eduardo Madero 1020, piso 5°, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y LINE UP S.A., CUIT N°30691734915, con domicilio en Av. Néstor Kirchner N°3975, de la ciudad de San Miguel de Tucumán; por incumplimiento contractual.

Requiere el pago de la multa prevista en la cláusula N°9 del contrato de plan de ahorro suscripto entre las partes, debido a la demora en la entrega del vehículo adjudicado. De este modo, reclama la suma de \$17.991.293,46, con más intereses y costas, además del pago de los daños morales y

punitivos.

Expone que es un hecho no controvertido que la demandada ha reconocido la existencia de una multa derivada de la demora en la entrega del vehículo adjudicado, en tanto emitió, a favor del actor, un cheque electrónico en concepto de pago de ésta. Sin embargo, indica que el mismo fue realizado sin previo consentimiento de su mandante y brindarles alternativa acorde a sus necesidades, por lo que vulneró el principio de buena fe contractual y de trato digno.

Argumenta que la imposición unilateral de medios de pago no acordados constituye un abuso de posición dominante, afectando la autonomía de la voluntad del consumidor y generando un desequilibrio injustificado en la relación contractual.

Relata que su mandante, el 01/02/22, suscribió un contrato de plan de ahorro administrado por la firma Toyota Plan y comercializado por Line Up. Posteriormente, el 12/07/23, aquél resultó adjudicatario del vehículo marca Toyota Corolla Cross XEI 2.0 CVT. Indica que la demandada debía entregar la unidad en un plazo de 60 días desde que se cumplió con todos los requisitos establecidos en las condiciones generales del contrato. Sin embargo, manifiesta que la entrega se demoró injustificadamente más allá del plazo pactado, configurándose un incumplimiento contractual que generó perjuicios económicos y morales para su mandante.

Resalta que el contrato celebrado prevé una penalidad en su cláusula N°9, que implica la imposición de una multa en caso de mora en la entrega del bien (cita textual).

Comenta que la Sra. Staneff celebró un contrato de compraventa automotor, con la modalidad de plan de ahorro financiación al 100%, en el cual su mandante se obligaba al pago de 84 cuotas mensuales. Bajo este marco, la actora salió adjudicada en el mes de julio de 2023, cumpliendo con todos los requisitos el 16 de julio de 2023. Lo cual fue confirmado por la demandada, informando que realizó el pedido de la unidad.

Expresa que, pasado los 60 días correspondientes, la empresa no hizo entrega de la unidad adjudicada y que la misma recién fue entregada el 12 de abril de 2024, cuando debía ser entregada el 16 de noviembre del 2023, casi 148 días después. Resalta que el valor de la unidad al momento de la entrega era de \$34.036.000.

Destaca que la demandada no puede negar los hechos vertidos porque el contrato por ella confeccionado así lo estipula y reconoció la deuda al enviar a su mandante un cheque electrónico por un monto muy por debajo del cálculo real el 13/05/24, el cual no fue aceptado por su mandante (\$6.849.218,46).

Precisa que la cláusula por multa resulta clara y precisa al disponer que si la administradora no cumpliera con la entrega del automotor tipo en el plazo estipulado (60 días), abonará al Adjudicatario dentro de los diez días hábiles siguientes a la fecha de entrega del bien, intereses no capitalizables calculados a Tasa Activa del Banco Nación Argentina para operaciones comerciales los cuales se aplicarán sobre el valor vigente del automotor tipo por el termino transcurrido desde la fecha en la que hubiera correspondido su entrega hasta la de su efectivización. Es por ello, que el hecho controvertido es el valor del vehículo, el cual es claro el contrato el cual dispone el valor vigente al momento de la entrega.

Describe el marco jurídico del sistema de ahorro previo a los fines de configurar normativamente la responsabilidad de las demandadas en el incumplimiento contractual que reclama.

Finalmente, cita derecho, jurisprudencia y acompaña prueba junto a su presentación.

II) El 19 de febrero de 2025, se tuvo por presentada la demanda y se corrió traslado a las accionadas. A su vez, se convocó a las partes a la celebración de la audiencia de conciliación y proveído de pruebas en el marco del proceso sumario.

III) El 21 de marzo de 2025, se apersonó el letrado Juan José María Avellaneda, en carácter de apoderado de la firma Toyota Plan Argentina S.A. de Ahorros para Fines Determinados (en adelante, Toyota Plan S.A.), y solicitó la vista del expediente. Esta fue concedida mediante proveído dictado el 21/03/25, en el que también se lo tuvo por presentado en el carácter invocado.

Así, el 7 de mayo de 2025, contestó demanda oportunamente. De manera preliminar, resalta que la parte actora demanda a su mandante pese a su inadmisibile conducta obstruccionista, atribuyéndole falsos incumplimientos y reclamando una indemnización por demora muy superior a la establecida contractualmente.

Relata que la actora suscribió un contrato de plan de ahorro con su mandante, identificado como Grupo 821 Orden 142, para la adquisición de un automóvil marca TOYOTA, modelo COROLLA CROSS XEI 2.0 CVT. Este resultó adjudicado el 12/07/2023 con el bien facturado el 23/02/2024 y entregado el 12/04/2024. Actualmente el plan se encuentra en estado normal contando con un total de 51 cuotas pagas.

Destaca que las sumas en concepto de penalidad de demora fueron puestas a disposición de la actora en diferentes momentos (con sus intereses), pero su conducta imposibilitó su pago oportuno debiendo ahora nuevamente darse en pago - con más sus excesivos intereses a esta altura-, con exclusiva causa en la negativa injustificada de la Sra. Staneff.

Entiende que el titular del plan tuvo a disposición dos cheques en concepto de penalidad los cuales decidió no acreditar en su cuenta como hubiera correspondido, continuando con su evidente animosidad lucrativa. El primero, emitido en el mes de mayo del 2024 por la suma de \$6.849.218,46 y el segundo en el mes de julio del 2024 por la suma de \$8.865.766,01.

Luego de las negativas generales y en particular sobre la versión de los hechos de la parte actora, procede a narrar su versión de los hechos.

Una vez comentada la operatoria negocial que implica el sistema de ahorro previo, relata que la parte actora suscribió con su mandante un contrato para la adquisición de automóvil marca TOYOTA, modelo COROLLA CROSS XEI 2.0 CVT, adjudicado en el mes de julio de 2023.

Indica que el plazo de entrega de la unidad, conforme Condiciones Generales, era de sesenta días (60), pagando el último gasto al ingreso del pedido el 19/9/2023, quedando confirmado el ingreso el 21/9/23. De tal modo, explica, considerando la fecha de ingreso del pedido del bien y que este fue confirmado el 21/09/23, la fecha límite para la entrega del bien operó el 20/11/2023, la que se hizo efectiva el 12/4/2024. En consecuencia, precisa que la demora en la entrega del bien fue de 144 días y no de 148 como infundadamente describe la actora.

Sostiene que la parte accionante practica una liquidación errónea. Al efecto, cita textualmente la cláusula del contrato y expone que si el pedido del bien se confirmó el 21/09/2023, el plazo para el devengamiento de la penalidad expiró el 20/11/2023, el valor móvil base del cálculo de la penalidad conforme CG, es el del bien tipo original (coincide con el modelo pedido), que a la fecha de vencimiento del plazo ascendía a \$19.789.000, valor sustancialmente menor al que estima la actora -\$34.036.000- y en una fecha incorrecta conforme plazo que considera. Muestra de lo expuesto es el valor considerado en los cupones emitidos (en cada plan con este modelo como bien tipo) en orden al cálculo de la alícuota correspondiente.

Rechaza el pedido de resarcimiento por daño moral y la imposición de daños punitivos, ambos en el entendimiento de que ya se encuentra prevista una indemnización ante la demora en la entrega que ya fue estimada conforme contrato y puesta a disposición, por lo que no corresponde una punición adicional.

Cita derecho y jurisprudencia al efecto, y acompaña prueba junto a su presentación.

IV) El 14 de mayo de 2025, se presentó el letrado Juan Pablo Torres, en carácter de apoderado de la firma LINE UP S.A., y contestó demandada oportunamente. En su presentación, destaca que su representada no es parte del contrato de ahorro previo suscripto entre la demandante y Toyota Plan Argentina S.A., por lo que no es responsable de la administración del plan ni de la fijación de los plazos de entrega del automotor, como tampoco del pago de la multa que se reclama. Precisa que la participación de Line Up S.A. se limitó exclusivamente a la función de concesionaria, encargada de la entrega material del vehículo adjudicado una vez puesto el mismo a disposición por parte de Toyota Plan.

Luego de las negativas en general y particular de la versión de los hechos expuestos por el actor, destaca que la concesionaria no tiene facultades para gestionar, aprobar o ejecutar la entrega de vehículos dentro del marco de planes de ahorro. Line Up S.A., en carácter de mandataria, se limitó exclusivamente a la entrega física del automotor una vez que Toyota Plan Argentina S.A. ordenó su entrega; esta es quien regula el procedimiento de adjudicación de vehículos en los planes de ahorro, fija los plazos de entrega y determina si se aplica o no una penalidad en caso de demora y fija dichos montos en caso de corresponder.

Manifiesta que la concesionaria no tiene control sobre los plazos de entrega, no fija fechas ni realiza cálculos sobre compensaciones por mora, sino que es Toyota Plan quien indica a su mandante cuándo y qué vehículo entregar. Por lo tanto, la administradora es la única responsable del cumplimiento de los plazos contractuales y del pago de las multas previstas.

Finalmente, rechaza los rubros indemnizatorios y los daños punitivos reclamados por el actor, y acompaña prueba junto a su presentación.

V) El 14 de mayo de 2025, se llevó adelante la audiencia de conciliación y proveído de pruebas. En ella, se tuvo por presentadas a las partes demandada y por contestada la demanda en tiempo y forma. A su vez, se corrió traslado a la parte actora del escrito de demanda y documentación acompañado por Line Up S.A. en su presentación. Luego, se formaron los siguientes cuadernos probatorios: Actor: A1 – Instrumental/Informativa; A2 - Exhibición de documentación; A3 – Confesional. Demandado Toyota Plan: D1 – Instrumental/Informativa; D2 – Documental en poder de terceros; D3 – Pericial contable. Demandado Line Up S.A.: C1 – Instrumental/Informativa; C2 – Documental en poder de terceros. Cumplido ello, se decretó la apertura de la etapa probatoria y se fijó fecha para la realización de una segunda audiencia. Finalmente, se dio por concluido el acto.

VI) El 28 de agosto de 2025, tuvo lugar la segunda audiencia de vista de causa y conclusión para definitiva, donde se desarrolló la prueba confesional requerida por la parte actora. Cumplido, se dio por terminado el período probatorio y concluido el acto.

Posteriormente, una vez agregados los cuadernos probatorios por secretaría, el 08/09/25 la Fiscalía Civil, Comercial y del Trabajo N°II, contestó la vista cursada en los términos del art. 52 de la ley 24.240. Luego, se procedió a la confección de planilla fiscal. Esta fue repuesta por Line Up S.A., pero no por Toyota Plan, por lo que se formuló cargo tributario en su contra. Finalmente, el 12/11/25,

pasaron los presentes autos a despacho para dictar sentencia.

CONSIDERANDO:

Hechos controvertidos.

I) Que, la parte actora demanda a Toyota Plan S.A. y Line Up S.A. el pago de la multa por demora en la entrega del vehículo Toyota Corolla Cross, XEI, 2.0 CVT, de acuerdo con lo estipulado en el contrato de plan de ahorro celebrado entre ellas. Además, a causa del supuesto incumplimiento de las partes demandadas, el actor pretende el resarcimiento de los daños patrimoniales y extrapatrimoniales que aduce haber sufrido, sumado a la aplicación de daños punitivos.

En su oportunidad, Toyota Plan S.A. sostiene que la conducta obstruccionista de la actora imposibilitó el pago oportuno de la penalidad, habiéndose ofrecido su pago en dos oportunidades posteriores a la entrega del vehículo. Alega que se reclama un valor por demora en la entrega muy superior al correspondiente debido a un cálculo erróneo por la accionante.

Por su parte, Line Up S.A. sostiene la inexistencia de incumplimiento alguno de su parte al no haber formado parte en el contrato de ahorro previo suscripto entre la actora y Toyota Plan S.A. Afirma no ser responsable de la administración del negocio ni de la fijación de los plazos de entrega, como tampoco del pago de la multa que aquí se reclama. Su actuación - nos dice - se limita exclusivamente a la función de concesionaria.

Tal como puede advertirse, en el caso no se encuentra controvertida la existencia de la relación contractual entre la Sr. Staneff y Toyota Plan S.A. - Administradora -, como tampoco el vínculo entre esta última y la firma Line Up S.A. (concesionaria). A su vez, las partes coinciden en que el vehículo adjudicado fue entregado a la parte actora en el marco del plan de ahorro celebrado, y que este se encuentra en estado normal de pago. Sin embargo, el desacuerdo se asienta en cuestiones propias de la dinámica del contrato.

Las partes disienten acerca de cómo debería calcularse el monto correspondiente a la multa por demora en la entrega del vehículo. Este disenso se extiende al rol y responsabilidad de la concesionaria Line Up S.A. en el deber de responder por el supuesto incumplimiento en el pago de la penalidad referida.

Por lo tanto, la resolución de la presente controversia exige: **i)** Analizar la calificación jurídica que merece la relación que vincula a las partes y – en efecto - la aplicabilidad de la ley de defensa del consumidor al presente caso; **ii)** Examinar el cálculo y determinar el monto debido en concepto de multa por demora en la entrega del vehículo; **iii)** Evaluar la existencia de incumplimiento contractual por Toyota Plan S.A., y su extensión a Line Up S.A.; **iv)** Considerar la procedencia del pedido de cumplimiento contractual forzoso (pago de la multa), la procedencia de los daños y perjuicios, y la aplicación de daños punitivos.

Calificación jurídica y normativa aplicable.

II) Que, el contrato que vincula a las partes integra lo que se conoce como sistema (en sentido lato) de ahorro previo para fines determinados. Este particular tipo de negocio “incluye diversos contratos que resultan conexos entre sí por una causa supracontractual común, como la de colocar un automóvil en el mercado”. En él podemos encontrar, por ejemplo, “los contratos de suministro que celebra la administradora con la proveedora de bienes a adjudicar -fabricante o importadora-; los contratos de seguro con la empresa aseguradora de los bienes adjudicados y de vida del suscriptor;

los contratos de concesión con la intermediaria – concesionaria -, y el contrato de ahorro previo con fines determinados entre la administradora y los ahorristas o adherentes que conforman el grupo cerrado” (Arias, “Los sistemas de ahorro previo para la adquisición de automotores, el consumidor ahorrista y la emergencia económica”, p. 1 – 2, La Ley, AR/DOC/2397/2020).

En concreto, el contrato de plan de ahorro comprende “un sujeto, denominado suscriptor, que paga una cantidad de dinero en cuotas anticipadas contra la entrega de un bien mueble o inmueble, un servicio o una suma de dinero, la que tendrá lugar en el futuro una vez que cumpla con las condiciones de adjudicación pactadas, de sorteo o licitación. Este contrato de ahorro produce sus ventajas si se encuentra enlazado a un grupo amplio, que permita reunir una masa de dinero relevante, conforme a las relaciones técnico-financieras que determina la organizadora” (Lorenzetti, “Tratado de los Contratos: parte especial”, T. I, p. 735., 1ª ed. revisada, Rubinzal - Culzoni, 2021).

Además, vale destacar, se trata de una actividad sometida al control estatal, conforme lo establece el decreto 142.277/43, con sus modificaciones y la regulación administrativa que es su consecuencia (por ejemplo, la mencionada Resolución 8/15 de la Inspección General de Justicia), lo cual implica la aprobación de la ecuación económica del plan, del sistema de cálculo de la cuota y del contrato celebrado por adhesión a cláusulas predispuestas por el que se instrumenta, así como toda la norma administrativa posterior, especialmente en materia de diferimiento de cuotas sucesivos decididos por la autoridad de aplicación.

Las características que presenta el negocio jurídico señalado configuran al mismo, en la inmensa mayoría de los casos, como un contrato de consumo de acuerdo con lo enunciado por los art. 1092 y 1093 del CCCN. Esto en cuanto los suscriptores suelen ser consumidores en los términos del art. 1 de la ley 24.240 y 1092 del CCCN, pues el objeto del negocio es la adquisición de bienes nuevos a título oneroso, cuya utilización será con carácter de destino final (Muler, “Círculos de ahorro previo...”, La Ley, p. 51)

Los arts. 1, 2 y 3 de la Ley N°24.240 y al art. 1092 del CCCN, clasifican a la relación de consumo como el vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario. Así, por un lado, la ley atribuye el carácter de “proveedor” a “la persona física o jurídica de naturaleza pública o privada que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a usuarios y consumidores”. Mientras que asigna como “consumidor” a toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios en forma gratuita u onerosa como destinatario final en beneficio propio o de su grupo familiar o social. De tal modo, podemos extraer la siguiente regla: De la vinculación de un proveedor de bienes o servicios con un consumidor - o uno equiparado a tal - se sigue la existencia de una relación de consumo.

El suscriptor de un plan de ahorro previo, como sujeto que pretende la adquisición de un automotor como destinatario final, reviste la calidad de consumidor en los términos de los arts. 1° de la LDC y 1.092 del CCyCN. A su vez, el fabricante, la sociedad administradora y el sujeto comerciante revisten el carácter de proveedores, toda vez que cumplen con los requisitos previstos en los arts. 2° de la LDC y 1.092 del CCyCN, en cuanto se trata de personas jurídicas, de naturaleza privada, que desarrollan de manera profesional actividades de producción, montaje, creación, importación, concesión, marca, distribución y comercialización de bienes y servicios destinados a los consumidores. Bajo estos términos, no existen dudas acerca de que el contrato de ahorro para fines determinados es un contrato de consumo, conforme las pautas que surgen de la Ley N° 24.240 (Wajntraub, J., “Contrato de ahorro previo, en: Defensa del Consumidor”, Buenos Aires, Abaco de Depalma, p. 264).

Lo dicho también ha sido compartido por la Excma. Cámara Civil y Comercial del Centro Judicial Concepción. El tribunal ha expresado que el contrato de plan de ahorro se trata de una “modalidad de contrato con cláusulas predispuestas, en las que la accionante contratante adhirió aceptando en ‘bloque las cláusulas’ proponentes en la oferta del administrador del plan, y sin posibilidad negocial que lo modifique o contradiga. O lo toma o lo deja el contrato en las condiciones ofertadas. Consecuentemente, se comparte lo expuesto por el recurrente en el sentido de que nos encontramos frente a un contrato de consumo (arts. 1 y 2 LDC y 1092, 1093, 1094 y 1095 y cctes. del CCCN), en tanto se advierte de la confrontación producida, indubitadamente las características propias y determinantes de la relación de consumo en la que aquí se ventila y la calidad de consumidores de los accionantes/suscriptores de los planes, desde que ha habido una operación comercial conectiva de las partes, a través de una red de comercialización, cuya operatoria ubica inexorablemente en las posiciones consumidor-proveedor postuladas por el instituto aplicable, a las partes intervinientes. Por ello, cabe estar al principio de protección al consumidor, en caso de duda sobre la interpretación debe estarse a la que sea más favorable al consumidor” (Cámara Civil y Comercial Común, Centro Judicial Concepción, Sala Única, Sent. N°528, 01/11/2021).

Tal como fue expuesto, en el caso no se encuentra controvertido que la parte actora y Toyota Plan S.A. suscribieron un contrato de plan de ahorro, identificado como Grupo 821, Orden 142, para la adquisición de un automóvil marca Toyota Corolla Cross XEI, 2.0 CVT. A su vez, tampoco se encuentra cuestionada la participación de Line Up S.A., en su carácter de concesionaria dentro del marco dado por este tipo de negocio jurídico.

Respecto a la calidad de consumidor del actor, si bien su calidad de destinatario final no se presume, la acreditación del vínculo contractual a fin de la protección consumeril quedaría saldada con la sola presentación del contrato, solicitud de adhesión, cupón de pago de la cuota o cualquier otra documentación pertinente, indicando que la acreditación del bien tipo, objeto del contrato, sería en carácter de destinatario final (González Vila, D., “La tutela del consumidor en los planes de ahorro automotor”, 2021). En el caso, esto no requiere mayor actividad probatoria o argumentativa que la desarrollada en el proceso en cuanto aquella se desprende con claridad de la documentación acompañada (Solicitud de adhesión N°0005027489), sumado – claro está - a la inexistencia de prueba alguna que sirva a desvirtuar el carácter de consumidor final del suscriptor adjudicatario.

En este sentido, no puede obviarse que la protección otorgada por el sistema jurídico a los consumidores o usuarios exige al proveedor de bienes o servicios la carga de la prueba de que el sujeto que los ha adquirido o utilizado, o tenga interés en su adquisición o su uso, no deba ser considerado en cada caso concreto como consumidor o usuario a los fines de la tutela correspondiente; Y, en caso de duda, debe estarse a favor del consumidor (art. 3 LDC).

Lo expuesto no importa significar un tipo o especie contractual determinada, sino que, por el contrario, se está haciendo alusión a una categoría que atraviesa de manera transversal prácticamente todo el universo de los contratos y que exige la plenitud del mencionado principio “in dubio pro-consumidor”, como también los deberes de información, publicidad y trato digno, además, claro está, de los deberes imputados a los proveedores en todas las etapas del contrato y consecuentemente el régimen de responsabilidad estatuido por el art. 40 de la LDC.

El articulado del CCCN receptó la protección del consumidor, pero no limitó su regulación, ni derogó la Ley N°24.240. Aunque modificó algunos de sus preceptos, se busca una convivencia pacífica entre normas primordialmente de protección y defensa, pues el legislador parte del presupuesto de la debilidad de los consumidores en las relaciones con las empresas, originada en desigualdades en el poder de negociación, en la disparidad en el contenido del contrato, derechos y obligaciones recíprocas, y esencialmente en una desinformación del consumidor en torno al objeto de la relación

(Stiglitz, "Defensa de los consumidores de productos y servicios", p. 31; Farina, "Defensa del consumidor y usuario", p. 30 - 31). De tal manera, las leyes consumeriles sean supletorias o imperativas son de aplicación inmediata, en tanto puedan acarrear una solución más favorable al consumidor en miras a equilibrar la relación dispar originaria (art. 7º, último párr., CCCN).

Por lo tanto, el presente caso debe analizarse observando las normas que configuran el microsistema protectorio y tuitivo del derecho del consumidor conformado por el art. 42 de la CN, la ley de defensa del consumidor (Ley N°24.240 y sus modificatorias), y el Código Civil y Comercial de la Nación (art. 1092 a 1122).

Análisis y valoración de la prueba.

III) Que, previo a ingresar al análisis de las pruebas producidas en autos, cabe dejar sentado que la Ley de Defensa del Consumidor, luego de la reforma introducida por 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.

El nuevo párrafo tercero del art. 53 dispone que "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". Si bien la aplicación de la referida teoría de las cargas dinámicas de la prueba a los procesos de consumo impone la aportación de prueba a la parte que se encuentra en mejores condiciones para producirla, ello no implica consagrar una inversión lisa y llana de la carga probatoria, no quedando relevado al respecto el actor, pues ambos litigantes están obligados a colaborar en el esclarecimiento de la verdad jurídica objetiva, que es el objeto de todo juicio en el marco de la pretensión deducida (Tambussi, "Ley de Defensa del Consumidor...", p. 346).

En esta dirección, se ha dicho que "el texto del art. 53 LDC lo ayuda, pero no lo salva" pues "el consumidor no queda liberado de aportar la prueba pertinente al proceso" ni "puede descansar en que todo estará en cabeza del demandado" y advierte que "si así actuara, seguramente saldría derrotado" (Chamatrópulos, "Estatuto del Consumidor...", T. II, p. 370).

Este autor, con cita de Tambussi, destaca que, en caso de ejercer una acción resarcitoria de daños, "el consumidor debe siempre probar los presupuestos de la responsabilidad" (Tambussi, "Juicios y procesos de consumidores y usuarios", pág. 83).

Al respecto, la CSJT ha dicho que el consumidor que reclama el resarcimiento de un daño cuya causación atribuye al proveedor, debe precisar los hechos en los que funda su pretensión y aportar los elementos de prueba que permitan crear convicción respecto de los presupuestos de esa responsabilidad (Sentencia N°485/18) (CSJT, "Imbaud, Ana Maria vs. Telecom Personal S.A. s/Denuncia", Sent N°114, 20/12/2013).

En este marco de exigencia de cooperación o colaboración, recae sobre la parte demandada, en su calidad de proveedora o comercializadora profesional de bienes y servicios, con mayor peso la obligación de suministrar elementos probatorios que sirvan al esclarecimiento de los hechos relacionados con el presente conflicto o, en su caso, para desvirtuar los hechos referidos por el consumidor como sustento de su pretensión.

Por otro lado, merece resaltarse que el proceso judicial no constituye un contexto donde se alcancen verdades absolutas e incontrovertibles, sino que se conforma como un ámbito en el cual, en el mejor de los casos, se obtienen verdades relativas, contextuales, derivadas racionalmente de las pruebas que están a disposición en cada caso (Taruffo, "Algunos comentarios sobre la valoración de la

prueba”, p. 85).

En esta dirección, la evaluación del material probatorio incorporado será de manera conjunta y no aisladamente, por cuanto la pretensión de certeza no se obtiene con una evaluación puntual de los distintos elementos, sino tomados en su totalidad, de tal modo que unidas eleven al ánimo del juez la convicción de la verdad de los hechos (Falcón, “Código Procesal”, T. III, p. 190; Peyrano y Chiappini, “Apreciación conjunta de la prueba en materia civil y comercial”, JA, 1984-III-799).

IV) Que, de la documentación acompañada en autos (Instrumental A1, C1 y D1, Exhibición de documentación A2), se advierte lo siguiente:

i) El 01/02/22, Sr. Nancy Roxana Staneff suscribió un contrato de plan de ahorro por adhesión N°0005027489, Plan 100%, 84 Cuotas, Grupo 821, Orden 142, a los fines de adquirir un vehículo Toyota Corolla Cross XEI 2.0 CVT;

ii) El 12/07/23, la actora resultó adjudicataria de la unidad pactada y el vehículo le fue entregado el 12/04/24 por la firma Line Up S.A.;

iii) El 16/09/23, la Sr. Staneff aceptó la adjudicación, firmó el legajo y cumplió con todos los requisitos exigidos contractualmente a los fines de realizar el pedido de la unidad;

iv) El plan de ahorro se encontraba en situación de cobro normal;

v) Toyota Plan S.A. no dio cumplimiento con la exhibición de documentación solicitada, por lo que se hizo efectivo el apercibimiento contenido en el art. 337 del CPCCT;

vi) El 01/02/24, la actora se comunicó vía WhatsApp con Toyota Plan a los fines de informar la mora en la entrega incurrida;

vii) El 15/05/24, Toyota Plan S.A. remitió vía mail un cálculo de la penalidad según Condiciones Generales de Contratación, calculando una demora de 83 días por un total de \$6.849.218,46 (valor base \$21.966.000);

viii) La parte actora se comunicó vía mail en fechas 16/05/24, 10/06/24 y 15/06/24, rechazando las sumas ofrecidas, realizando el cálculo conforme contrato;

ix) Se agregan dos copias digitales sobre print de pantalla de cuenta bancaria digitales con detalle de cheques electrónicos con fechas de 13/05/24 y 08/07/24, por las sumas de \$6.849.218,46 y \$8.865.766,01, ofrecidos por la administradora respectivamente;

x) Cupón a titularidad de la actora donde se observa el estado del plan al 20/11/24 (46 cuotas pagadas), situación normal, valor del bien \$39.747.000;

xi) Lista de precios de vehículos Toyota Argentina S.A. al 01/11/23, donde el valor móvil del vehículo se registra en \$19.789.000 (venta al público);

xii) Cupón de pago con vencimiento el 10/05/24, donde se registra un valor móvil de \$34.036.000.

V) Que, de la prueba pericial contable producida en autos (cuaderno D3), surge lo siguiente:

i) Se corrobora el número de grupo, orden y solicitud del plan;

ii) La fecha de ingreso del pedido del bien fue el 16/09/23, fecha de acreditación o adjudicación el 12/07/23 y fecha de entrega del bien el 12/04/24;

- iii) Valor móvil del bien tipo a la fecha en la que hubiere correspondido su entrega: \$21.966.000;
- iv) Valor móvil correspondiente al cupón y obrante en el mismo cancelado por la actora del mes noviembre de 2023: \$34.036.000;
- v) Si se puso a disposición de la actora el pago de la penalidad, indicando fecha/s e importe/s: Perito informa que no obra en autos información para responder;
- vi) Liquide la penalidad por demora en la entrega a la fecha de su presentación: Perito informa que no obra en la causa información para responder a la pregunta.

VI) Que, en audiencia celebrada el 28 de agosto de 2025, se llevó adelante la prueba de absolución de posiciones ofrecida por la parte actora. Para tal fin, se presentaron la Sra. Noelia Roda, como representante de Line Up S.A., y el Sr. Horacio Luchia Puig por la firma Toyota Plan S.A.

Respecto a la Sra. Roda, la misma confirmó que la Sra. Staneff adquirió un vehículo Toyota Corolla a través de Line Up S.A. quien también se encargó de la entrega de este. También corroboró que, al momento de la entrega del vehículo, existía una lista de precios oficiales de Toyota Argentina y que existe una penalidad aplicable para aquellos casos en donde se produzca la demora en la entrega de la unidad. Por otro lado, descartó por no ser cierto que Line Up S.A. haya actuado en el carácter de intermediaria o comercializadora del plan de ahorro suscripto por la actora, que el vehículo adjudicado haya sido entregado fuera del plazo y que la multa por demora en la entrega, conforme al contrato celebrado, debía tener como valor móvil el valor de mercado de la unidad al momento de la efectiva entrega.

Por su parte, el Sr. Horacio Luchia Puig corroboró que la Sra. Staneff adquirió el vehículo Toyota Corolla Cross mediante un plan de ahorro, celebrado por adhesión, y que el mismo fue adjudicado en el marco de dicho negocio. Además, confirmó que el vehículo fue entregado fuera del plazo previsto en el contrato y que éste prevé una multa en caso de mora en la entrega o entrega tardía. Ahora bien, descartó que el cálculo de la multa debe realizarse sobre el valor móvil del bien al momento de su entrega real y efectiva, por no ser cierto, como también que al momento de la entrega existía una lista oficial de precios emitida por Toyota Plan Argentina. En este caso, aclaró que listado de precios se confeccionan todos los meses, pero el precio que se tiene en cuenta es al vencimiento del plazo de entrega del vehículo sobre el bien tipo, no sobre el bien optado.

VII) Que, del análisis armónico y concordante de la prueba producida en autos, valorada conforme las reglas de la sana crítica racional, resulta acreditado que la Sra. Staneff celebró un contrato de plan de ahorro, por adhesión N°0005027489, Plan 100%, 84 Cuotas, Grupo 821, Orden 142, a los fines de adquirir un vehículo Toyota Corolla Cross XEI 2.0 CVT. Este fue celebrado con Toyota Plan S.A. - Administradora -, con la intervención de Line Up S.A. como concesionaria.

La parte actora resultó adjudicataria de la unidad pactada el 12/07/23 y el vehículo le fue entregado el 12/04/24, en el domicilio de la firma Line Up S.A. Además, está corroborado que, el 16/09/23, la Sr. Staneff aceptó la adjudicación, firmó el legajo y cumplió con todos los requisitos exigidos contractualmente a los fines de que se lleve adelante el pedido de la unidad.

De este modo, se encuentra acreditada la demora en la entrega del vehículo adjudicado. Según la cláusula n°9 de las condiciones generales de contratación (documental), el automotor debía ser entregado a los 60 días hábiles de haberse realizado el pedido de la unidad (16/09/23) y fue entregado el 12 de abril de 2024, excediendo el plazo previsto. Si bien este hecho está reconocido por Toyota Plan S.A. (Mails y ofrecimientos de pago), también surge del análisis de la prueba

documental (firma de legajo y acta de entrega).

Por lo tanto, tal como fue expuesto anteriormente, el desacuerdo no radica en la procedencia o no del pago de la multa por demora en la entrega, sino precisamente en el cálculo de esta penalidad. Si bien Toyota Plan S.A. se comunicó con la actora, ofreciendo distintos montos como pago en dicho concepto, las partes no coincidieron en la suma correspondiente según lo estipulado en el contrato. Difieren, principalmente, sobre el momento que debe tomarse como referencia para considerar el valor móvil del vehículo y el tiempo sobre el que deben computarse los días que configuran la demora efectiva.

Ante ello, a fin de poder determinar la responsabilidad de las demandadas por incumplimiento contractual, corresponde analizar la penalidad en concepto de demora en la entrega de la unidad, su ocurrencia y cálculo adecuado.

VII) Que, una vez configurada la calidad de adjudicatario del adherente del plan de ahorro, este tipo de contratos suele contener una serie de obligaciones que aquel deberá cumplir para exigir la entrega de la unidad; claro que una vez satisfechas, la Administradora deberá cumplir con su parte y entregar el automóvil. Ahora bien, previendo aquellos casos en los que la firma Administradora no cumpla con su deber de entregar el vehículo en el tiempo acordado, suele instrumentarse una sanción o penalidad consistente en el importe que surge de la aplicación de intereses a tasa activa sobre el valor del vehículo por los días de demora.

En el caso, la cláusula N°9 (Pedido y retiro del automotor) de las condiciones generales de contratación, establece lo siguiente: “La Administradora asume plena obligación de entregar el bien adjudicado dentro de los sesenta (60) días en que el adherente adjudicatario haya cumplido con todos los requisitos establecidos en las presentes condiciones generales... La Administradora no será responsable por la demora en la entrega del automotor fuera de los plazos establecidos en caso de que existan dificultades objetivas en la fabricación o importación que impidan la normal comercialización y entrega del bien elegido... fuera de los casos referidos en el párrafo anterior, si la Administradora no cumpliera con la entrega del automotor tipo en el plazo estipulado, abonará al Adjudicatario, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de entrega del bien, intereses no capitalizables calculados a la Tasa Activa del Banco Nación Argentina para operaciones comerciales los cuales se aplicarán sobre el valor vigente del Automotor Tipo por el término transcurrido desde la fecha en la que hubiere correspondido su entrega hasta la de su efectivización. La Administradora comunicará al Adherente en forma fehaciente sobre la puesta a disposición de los intereses mencionados, cuando ello corresponda de acuerdo a lo dispuesto en este párrafo...”. Tal como puede leerse, si bien la cláusula transcrita determina el período que la multa comprende (desde la fecha en que hubiere correspondido su entrega hasta la de su efectivización), no trae luz respecto a qué valor debe tenerse en cuenta para realizar el cálculo correspondiente (el valor vigente del automotor tipo...).

Ante esta falta de previsión contractual, debe estarse a una lectura que resulte más favorable al consumidor (art. 3 LDC y 1094 y 1095 del CCNN); esto en cuanto la relación traída a estudio se estructura sobre un contrato de adhesión de ahorro previo para fines determinados, con cláusulas predisuestas y la participación de una parte adherente estructuralmente más débil por su carácter de consumidora. Es decir, la interpretación del contrato no puede agotarse en una lectura literal o aislada de sus términos, sino que debe atender a las reglas de interpretación del Código Civil y Comercial (arts. 2, 1061 y ss., 984 y ss.) y al microsistema protectorio del consumidor (arts. 1094, 1095 y concordantes), que imponen una hermenéutica teleológica, sistemática y pro-consumidor, coherente con la totalidad del ordenamiento y los tratados de derechos humanos incorporados con

jerarquía constitucional.

Recordemos que “todo conflicto normativo impone la tutela del consumidor y la interpretación favorable a éste en atención de la asimetría existente entre las partes... Adviértase que la complejidad del esquema de ahorro y capitalización, normalmente formalizado mediante contratos de adhesión, requiere que se cumplan acabadamente las pautas de una información clara, cierta y detallada, que permita al consumidor conocer acabadamente los alcances de la relación jurídica a fin de brindar un consentimiento válido” (Junyent Bas, F., “Ejes del sistema de capitalización y ahorro previo para fines determinados...”, TR LALEY AR/DOC/1044/2019, 2019, p.11).

Bajo este marco, tal como se encuentra instrumentado en el contrato y es coincidente entre las partes, la fecha desde la que comienza a contar el plazo de demora es aquella en la que el vehículo debió haber sido entregado, es decir, el 15/11/23 (16/09/23 - fecha de pedido de unidad - más 60 días corridos). Sentado ello y teniendo en cuenta que la unidad fue efectivamente entregada el 12/04/24, puede afirmarse sin inconvenientes que la demora en la entrega consistió en un plazo de 149 días corridos.

Ahora bien, respecto al valor del bien tipo que debe tenerse en cuenta a los fines del cálculo bajo análisis, ante la falta de previsión contractual, las partes presentan diferentes posiciones. La Sra. Staneff, considera que el mismo debe corresponder al valor de la unidad al momento en que el vehículo fue efectivamente entregado, mientras que los demandados afirman que el mismo debe ser valorado al momento en que debió ser entregado.

Ante ello, cabe destacar que las reglas que forman la mayor parte del derecho contractual moderno no pueden ser explicadas por la justicia correctiva, sino que atienden a preocupaciones distributivas en cuanto intentan preservar la equivalencia de las prestaciones. Esto implica reconocer que el derecho no se agota en la literalidad de las cláusulas, sino que persigue un equilibrio dinámico entre los sujetos que intervienen en el tráfico jurídico. Esta mirada puede verse representada en lo establecido por el art. 1068 del CCCN, a saber: “Cuando a pesar de las reglas contenidas en los artículos anteriores persisten las dudas, si el contrato es a título gratuito se debe interpretar en el sentido menos gravoso para el obligado y, si es a título oneroso, en el sentido que produzca un ajuste equitativo de los intereses de las partes”.

En el marco de las relaciones de consumo, ese “ajuste equitativo” debe entenderse desde la asimetría de poder: el consumidor ingresa al contrato en una posición de debilidad estructural frente al proveedor profesional. La ley 24.240 y sus enmiendas posteriores “asumen que el presupuesto inicial es la desigualdad de las partes, no su igualdad. Estas leyes vienen a proteger a la ‘parte débil’ del contrato, que ya no consiente, sino que asiente, adhiriendo a los términos del intercambio preconcebidos por el oferente” (Papayannis, D., “La insoportable levedad de la justicia correctiva en el derecho contractual”, Revista Discusiones, ISSN 1515-7326, N°15, 2014 p. 136).

Por lo tanto, el contrato de consumo debe ser interpretado no como un entramado formal de cláusulas, sino como un espacio normativo donde la equidad es el hilo rector. Sólo así el mandato del art. 1068 CCCN alcanza su verdadero sentido: corregir los excesos del poder contractual y devolver el equilibrio entre las partes, que en este ámbito se traduce en tutelar al consumidor como parte débil y garantizarle una interpretación favorable a su posición.

De tal manera, si el precio de lista o “valor tipo” de la unidad se utiliza como pauta para calcular las cuotas que el adherente debe abonar durante toda la vida del plan, la misma pauta debe aplicarse para establecer la multa derivada de la mora en la entrega. Cualquier otra solución quebrantaría la coherencia contractual y colocaría al consumidor en una situación de mayor desventaja, contrariando no sólo la equidad, sino el principio de buena fe y el estatuto protector del derecho del

consumidor como se viene sosteniendo.

Por lo tanto, a los fines del cálculo de la penalidad por demora en la entrega del vehículo deberá tenerse como referencia el valor vigente del Automotor Tipo al momento en que éste efectivamente fue entregado a la Sra. Staneff (CCCTuc. - Sala 3, Expte N°983/22, Sent. 65, 15/12/25).

Una respuesta distinta vulneraría “el principio de equidad y reciprocidad de trato (art. 8 bis y 26, LDC). El contrato otorgaría a la predisponente la posibilidad de especular para determinar si le resulta más conveniente cumplir en tiempo o no hacerlo. Y es evidente que le conviene no hacerlo. De hecho, cuanto más tiempo pase, mayor será su ganancia y menor será el valor de lo que el consumidor reciba” (Muler, G., “Círculos de ahorro previo para la compra de automotores”, La Ley, 2025, p 274)

En mérito de lo expuesto, en este caso particular y atento a la prueba aportada en autos, corresponde indicar que el valor del bien tipo que corresponde tomar a fin de calcular la penalidad prevista en la cláusula N°9 de las condiciones generales de contratación asciende a la suma de \$34.036.000 (Informe pericial – cupón de pago traído por la parte actora con vencimiento el 12/05/24).

Acerca del incumplimiento contractual y la atribución de responsabilidad.

VIII) Que, tras el análisis realizado en el apartado anterior, corresponde detenerse en las condiciones generales de contratación que rigen la vida de la relación jurídica que aquí se evalúa.

Se encuentra acreditado en autos que la entrega del vehículo tuvo lugar 149 días después de la fecha en que debió ser entregado efectivamente. Si bien el perito resaltó la falta de información para determinar si la demandada puso a disposición de la actora el pago de la penalidad, las partes relatan ofrecimientos de parte de Toyota Plan S.A. por las sumas de \$6.849.218,46 y de \$8.865.766,01 (copia print pantalla cheque electrónico). Sin embargo, ambas fueron rechazadas por la parte actora al entender que las sumas ofrecidas eran insuficientes.

Ahora bien, la situación delineada configura el supuesto de hecho establecido en la cláusula N°9 de las condiciones generales de contratación, lo que imputa a la firma Administradora la consecuencia de abonar al suscriptor adjudicatario una multa por demora en la entrega al haberse cumplido el plazo previsto. Por lo tanto, a fin de determinar la existencia de incumplimiento contractual, corresponde precisar el monto efectivamente debido para, desde ese lugar, analizar si lo ofrecido por la demandada observaba la letra de la mencionada cláusula contractual.

Tal como fue mencionado por las partes, los ofrecimientos realizados fueron por las sumas de \$6.849.218,46, el 13/06/24, y de \$8.865.766,01, el 08/08/24. Para ello, fue tomado como base para cálculo el valor móvil del vehículo por el monto de \$21.966.000, correspondiente al valor móvil del automotor al momento en que este debió ser entregado (15/11/23). Tal como se dijo, la referencia a este valor resulta equivocado al vulnerar la equidad contractual y la reciprocidad de trato.

Ahora bien, si tomamos en cuenta que la demora en la entrega configuró un período de 149 días; que la entrega debía haberse efectivizado el 15/11/23 y se realizó el 12/04/24; que el valor del vehículo al tiempo de la entrega ascendía a la suma de \$34.036.000; que la cláusula N°9 de las condiciones generales de contratación dispone que deberán aplicarse intereses no capitalizables a Tasa Activa del Banco Nación Argentina sobre el valor vigente del automotor tipo por el término transcurrido desde la fecha en la que hubiese correspondido su entrega hasta la de su efectivización, el monto correspondiente por multa en la demora ascendía a la suma de \$17.900.204,04. Por lo tanto, surge a las claras que el monto ofrecido por la Administradora fue

sumamente inferior al que efectivamente le correspondería abonar al actor.

Recordemos que el sistema de ahorro previo tiene como "centro" a la empresa "organizadora" o "administradora", que es la que nuclea al grupo de ahorristas con la idea de establecer un vínculo de colaboración asociada y no como un contrato de cambio, pero que se endereza a la adquisición de los productos de la fábrica, en la mayoría de los casos automóbiles. Así, el artículo 31 de las condiciones generales de contratación establece que el solicitante, adherente y/o adjudicatario autorizan a la administradora a realizar todos los actos necesarios para el cumplimiento del objeto del plan de ahorro. Además, se indica que las condiciones generales constituyen el marco de una autorización irrevocable para la administradora, permitiéndole realizar los actos necesarios para la administración del sistema. Esto implica sin más que las entidades administradoras deberán obrar con lealtad, buena fe, procurando llevar adelante las diligencias necesarias para el cumplimiento del objeto principal del contrato de plan de ahorro, es decir, la entrega oportuna del bien tipo.

Por lo tanto, la demora incurrida tanto en la entrega del vehículo como en el pago de sumas insuficientes en concepto de multa por demora no hacen otra cosa que configurar un actuar sumamente defectuoso por parte de la Administradora en la prestación de sus servicios, obviando el proceder diligente que las condiciones que unilateralmente ha impuesto, le exigen. Como consecuencia, el actor tuvo que afrontar trámites y gestiones burocráticas tanto para poder hacerse con el vehículo como para cobrar el dinero correspondiente en concepto de multa. En este sentido, las respuestas dadas por la parte demandada no han dispensado un trato digno al consumidor, como tampoco ha obrado de buena fe en el marco de la relación de consumo, ponderando para ello que las empresas -por su profesionalidad- debían ajustar su conducta a un standard de responsabilidad agravada, que debe ser interpretada en clave de consumidor, ante la vulnerabilidad de la parte más débil de la relación contractual.

La demandada, lejos de allanar el trámite tendiente al cumplimiento de sus obligaciones como Administradora del grupo, mostró una actitud pasiva, cerrada, dilatoria y un incumplimiento objetivo. Aquella no sólo demoró el cumplimiento de la entrega del vehículo pactado, sino también el pago de las sumas en concepto de multa por demora al realizar ofrecimientos sumamente inferiores a los que correspondían según la letra del contrato celebrado. Ello representa sin dudas un menosprecio por las expectativas generadas en el consumidor, asumiendo una posición pasiva ante una serie de incumplimientos injustificados. La satisfacción puntual de cumplir con todas las obligaciones pactadas en el contrato es una de las principales obligaciones de las administradoras frente a los suscriptores, a partir de lo cual se encuentran obligadas a cuidar de la debida promoción y celebración de los contratos y títulos que constituyen su objeto, así como de su correcta y leal ejecución hasta el cumplimiento de la prestación ofrecida y liquidación final. Esto implica que "su responsabilidad se extiende a las consecuencias de los actos de sus concesionarios, agentes o intermediarios como así también de los agentes, de los fabricantes e importadores de los bienes a adjudicar en relación con la suscripción o ejecución del contrato o título aprobado (Res. IGJ 26/2004: 6)"; con lo cual no cabe, pues, esperar de la administradora una actitud pasiva, sino que ella debe dirigir su acción a una rápida y eficaz realización del negocio.

Por lo tanto, en el presente caso pueden entenderse reunidos los elementos que demuestran claramente el incumplimiento contractual por la parte demandada, quien puso en riesgo la efectivización de los derechos que le corresponden al actor en virtud del contrato de plan de ahorro. Por tal motivo, deberá responder por las consecuencias dañosas que del hecho pueda haberse seguido, y cuya procedencia y quantum serán abordadas a continuación.

IX) Que, la firma Line Up S.A. solicita la exclusión de su responsabilidad al limitar su participación como concesionaria en el marco del negocio jurídico configurado por el contrato de ahorro previo. A tal fin, alega que ella no administra el plan, como tampoco dispone de los plazos para entrega ni de los pagos de penalidades. De tal modo, corresponde considerar si la responsabilidad imputada a la Toyota Plan S.A. puede extenderse en su posición de concesionaria.

Se ha dicho que los sistemas de ahorro previo constituyen un sistema de contratos conexos en red, integrado por los ahorristas, la sociedad de ahorro para fines determinados y sus organizadores, es decir, fabricante, importador y su red de distribuidores o concesionarios (Sozzo, G., "Los consumidores de círculos de ahorro previo...", en Defensa del consumidor, Lorenzetti, R. - Shcotz, G., Buenos Aires, 1998, p. 295). Así, para posibilitar el funcionamiento del sistema, las Administradoras organizan los grupos y los administran celebrando contratos de ahorro con cada uno de los adherentes; se vinculan contractualmente con los concesionarios o agentes propios o del fabricante de los productos, que, en este último caso, están a su vez vinculados por contratos con sus principales.

Al respecto, el art. 1073 del CCCN, establece que ""Hay conexidad cuando dos o más contratos autónomos se hallan vinculados entre sí por una finalidad económica común previamente establecida, de modo que uno de ellos ha sido determinante del otro para el logro del resultado perseguido...". El eje de la conexidad es, entonces, la finalidad económica común respecto de la cual cada contrato es determinante del otro o de los otros. Esa finalidad dice el art. 1073 puede ser establecida por las partes o puede también establecerla la ley, como en el sistema de ahorro para fines determinados. Además, hay casos en que las partes, por el principio de autonomía, pueden establecer relaciones contractuales muy variadas y atípicas, en cuyo caso es posible que la conexidad surja de la interpretación o integración.

En consecuencia, en el presente caso nos encontramos ante un sistema de contratos conexos (art. 1073 y ss. CCCN), donde el contrato de plan de ahorro (principal) y el de concesión están coligados en un grupo unido por una finalidad común preestablecida. Se trata de relaciones complejas, en cuyo marco se celebran contratos que no sólo generan relaciones individuales de consumo, ya que tienen como finalidad la realización de una operación económica. Ello da lugar a vínculos entre empresas, con el objetivo de llevar adelante un negocio único valiéndose de diversos contratos vinculados entre sí por aquella finalidad común, que no puede ser soslayada a la hora de interpretar los contratos celebrados.

En esta dirección, se ha dicho que "La comprobada vinculación entre las entidades codemandadas y el actor constituye un caso de conexidad contractual, por tratarse de una pluralidad de contratos independientes pero relacionados entre sí por una finalidad común... Esta finalidad económica supracontractual lleva a una interpretación funcional de las relaciones contractuales, teniendo en consideración las características de la operación concertada en común; y entre otras consecuencias determina la propagación de las vicisitudes que puedan afectar a cada uno de los negocios jurídicos vinculados" (CCCTuc. Sala 2, "Espono Ojeda Verónica Adriana Vs. FCA S.A. de Ahorro Para Fines Determinados y Otra s/Procesos de Consumo", Expte. N°6433/22, 04/09/25).

Ahora bien, recordemos que la responsabilidad por daños ocasionados al consumidor, por vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, está contenido en el art. 40 de la LDC, en estos términos "Si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio. El transportista responderá por los daños ocasionados a la cosa con motivo o en ocasión del servicio. La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Sólo se liberará total o parcialmente

quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena”. Se advierte que dentro del ámbito de aplicación de la norma se encuentra la ‘prestación de servicios’, la cual “interpretamos con un sentido amplio, por lo cual abarca ‘a todos los perjuicios derivados de la ejecución del servicio. Es la actividad debida la que se pondera como generadora del daño, que puede resultar de una acción u omisión” (Arias Cau, E.J. “Responsabilidad del estado y de los funcionarios...”, en Tratado de derecho del consumidor, La Ley, T° III, p. 554-555).

En este contexto, la firma concesionaria forma parte de la cadena de comercialización a la que refiere el art. 40 LDC; y, por tanto, resulta responsable en forma concurrente frente a eventuales incumplimientos que puedan verificarse respecto del consumidor. Line Up S.A. no puede desentenderse y liberarse de responsabilidad con el argumento de su sola intermediación; y ello sin perjuicio de las acciones de repetición que, en su caso, pudieran corresponderles frente a los restantes integrantes de aquella cadena.

En el presente, surge evidente que el actor mediante una solicitud de adhesión al sistema de ahorro previo se vinculó con Toyota Plan S.A., por medio de su concesionaria Line Up S.A., con la finalidad de adquirir un vehículo, conforme surge de la suscripción a diversos formularios y pagos, todo lo que evidencia una relación comercial de contratos conexos, compleja, que autoriza al consumidor a presumir la existencia de un convenio y/o autorización entre los accionados y que genera la apariencia de pertenecer o formar parte de una organización comercial.

En este sentido, se afirmó que “en el marco de la operatoria que instrumenta el sistema del plan de ahorro, y que involucra a la red de concesionarios y a la administradora de los planes de ahorro, su funcionamiento requiere de una coordinación compleja, que debe responder ante el adherente o suscriptor que accede a la propiedad de un bien, depositando su confianza en la marca y las agencias a través de las cuales adhiere a contratos de adhesión. Por ello la concesionaria no puede eximirse de su obligación aduciendo que el contrato le resultaba ajeno y por ello inoponible” (CCCC, Sala 2, in re "Murua Silvia Andrea c/ ALRA S.A.", sent. 102 del 16/3/2021). “En ese contexto, se pondera que ninguno de los integrantes de la cadena de comercialización puede asumir la calidad de tercero frente a los restantes para eximirse de responsabilidad como pretende el apelante al citar el art. 40 in fine de la ley consumeril” (CCCC, Sala 2, in re “Medina Rodrigo Alfonso vs Rolcar S.A. y otro s/ Sumario (Residual)”, expte. 3814/20, sent. 116, 27/2/2025).

Por lo tanto, no caben dudas de la participación de Line Up S.A. en la cadena de comercialización y su responsabilidad frente al consumidor final o cliente consumidor. En este caso, la conexidad contractual (art. 1073 CCCN) no es meramente formal, sino que está ligada por un finalidad o interés económico común: el sistema de ahorro previo. Por lo tanto, el incumplimiento incurrido frente al consumidor por Toyota Plan S.A. no le es ajeno, al formar parte de la estructura comercial como una verdadera intermediaria (art. 40, LDC), no siendo razonable que pretenda quedar al margen de las consecuencias que de ello se derivan frente al consumidor, pretendiendo soslayar la centralidad de su participación en este tipo de negocio jurídico.

Cumplimiento forzoso del contrato de plan de ahorro.

X) Que, la parte actora solicita el cumplimiento forzoso del contrato de plan de ahorro por parte de la Administradora, exigiendo el íntegro pago de la multa por demora en la entrega del vehículo, de acuerdo con lo establecido en el artículo N°9 de las condiciones generales de contratación.

Al respecto, corresponde tener presente lo enunciado por el art. 10 bis de la LDC, el cual dispone: “Incumplimiento de la obligación. El incumplimiento de la oferta o del contrato por el proveedor, salvo caso fortuito o fuerza mayor, faculta al consumidor, a su libre elección a: a) Exigir el cumplimiento

forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible; b) Aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente; c) Rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, sin perjuicio de los efectos producidos, considerando la integridad del contrato. Todo ello sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan”. Se ha dicho que el texto legal no acota el ámbito de la disposición sólo al incumplimiento de las obligaciones asumidas voluntariamente por medio del contrato, o de la oferta vinculante, sino que también el cumplimiento de las obligaciones ex lege – como la de información (art. 4, LDC) o de seguridad (art. 5, LDC) - da al consumidor la posibilidad de articular algunos de los remedios que contempla el artículo (Chamatrópulos, D. A., “Estatuto del Consumidor”, La Ley, T. I, p. 542).

Debe aclararse que lo dicho no significa que no haga falta el requisito fundamental de la opción resolutoria, esto es, el “incumplimiento” relevante del deudor, en el caso, del proveedor. De lo contrario, se enervaría la fuerza obligatoria de los contratos, convirtiendo su resolución en potestativa para el consumidor. Todos los incumplimientos injustificados e imputables al incumplidor son fuente de responsabilidad y resarcimiento; pero, no todos los incumplimientos injustificados son causa de resolución. Esta regla se explica por una razón de proporcionalidad, pues, la resolución es un remedio muy grave ya que destruye el contrato, por lo tanto, sería exagerado aplicarlo ante una ligera falta, sin perjuicio de que ella active el remedio resarcitorio (CCCom. - Sala 2, “Gutiérrez Martín Álvaro y Juárez Jesica Evangelina Vs. LE PARC S.R.L. y Otro S/ Especiales (Residual) (Acción de consumo - sumarísimo)”, Sent. N°574, 26/10/2016).

Ahora bien, recordemos que está acreditado que la demandada reconoció la demora en la entrega del vehículo y que ofreció en pago sumas que – tal como se analizó - resultaban insuficientes en los propios términos de las condiciones generales de contratación.

De tal manera, si tomamos en cuenta que la demora en la entrega configuró un período de 149 días; que la entrega debía haberse efectivizado el 15/11/23 y se realizó el 12/04/24; que el valor del vehículo al tiempo de la entrega ascendía a la suma de \$34.036.000; que la cláusula N°9 de las condiciones generales de contratación dispone que deberán aplicarse intereses no capitalizables a Tasa Activa del Banco Nación Argentina sobre el valor vigente del automotor tipo por el término transcurrido desde la fecha en la que hubiese correspondido su entrega hasta la de su efectivización; que de este cálculo resulta una 52% de interés (Colegio de abogados – Sistema de actualización de importes); se concluye que el monto correspondiente por multa en la demora asciende a la suma de \$17.900.204,04. Por su parte, el plazo que da el artículo N°9 para el pago que exceda la deuda es de diez días hábiles, por lo tanto, a ese monto, así consolidado, se le deberá de agregar lo que surja de aplicarle la tasa activa de la cartera general para préstamos nominal anual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina, desde el 29/04/24 hasta el efectivo pago.

En conclusión, teniendo en cuenta lo advertido al valorar el material probatorio incorporado en autos y encontrándose acreditado el incumplimiento contractual por parte de la Administradora del plan de ahorro y la responsabilidad de Line Up S.A., corresponde condenar a las demandadas a pagar al actor, en el término de diez días de ejecutoriada la presente, la suma de \$17.900.204,04 en concepto de multa por demora en la entrega de la unidad, conforme se encuentra establecido en el artículo N°9 de las condiciones generales de contratación pactadas, más los intereses que resulten de acuerdo a lo considerado en el párrafo precedente.

Daño extrapatrimonial.

XI) Que el actor reclama el resarcimiento de los perjuicios extrapatrimoniales sufridos en su bienestar y dignidad, es decir, en su esfera personal. En este contexto, reclama la suma de

\$3.000.000, en concepto de daño moral. Por lo tanto, corresponde analizar la procedencia de su reclamo y la cuantía del mismo.

La aplicación estricta del daño moral en materia contractual ha sido morigerada en los últimos tiempos cuando se trata de relaciones de consumo; así se ha entendido que se debe aplicar un criterio flexible, ya que están en juego los derechos del consumidor, objeto de especial tutela en nuestro régimen constitucional. Señala Galdós que “inicialmente se sostuvo que su procedencia en el ámbito contractual era más bien restrictiva, pero luego se la generalizó en los incumplimientos de los contratos de consumo y en los contratos no paritarios” (Galdós, en comentario al artículo 1741 del Código Civil y Comercial de la Nación, dirigido por Ricardo Luis Lorenzetti, T. VIII, Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2015, p. 499).

El mismo se trata de un rubro de naturaleza resarcitoria que tiene por objeto el menoscabo o lesión de carácter espiritual padecidos por el damnificado, siendo su naturaleza extrapatrimonial. El daño moral “en términos generales, aquella especie de agravio implicado con la violación de alguno de los derechos personalísimos, o sea de esos derechos subjetivos que protegen como bien jurídico las ‘facultades’ o ‘presupuestos’ de la personalidad: la paz, la tranquilidad de espíritu, la vida íntima o el derecho de privacidad (art. 1071 bis, CC), la libertad individual, la integridad física, etc., todo lo cual puede resumirse conceptualmente como la seguridad personal; y el honor, la honra, los sagrados afectos, etc., o sea, en una palabra, lo que se conoce como afecciones legítimas. En esta línea, cabe señalar que la orientación de aceptar la existencia de los daños en base a presunciones hominis, que operan en defecto de prueba directa, resulta ser la dominante” (Ghersí, C.A., “Las relaciones en el derecho del consumo especialmente la responsabilidad y el daño moral”, Publicado en LLC 2013 (marzo), 133. Cita Online: AR/DOC/1005/2013).

Esta tendencia doctrinaria se ve reforzada con el nuevo Código Civil y Comercial que incorporó varias modificaciones en materia de responsabilidad, dentro de las cuales cabe señalar la unificación de la responsabilidad civil contractual y extracontractual (art. 1716 CCC), la extensión del resarcimiento que, en ambos casos comprende las consecuencias inmediatas y mediatas previsibles (art. 1726) suprimiendo las “casuales” y extendiendo la responsabilidad contractual a las consecuencias previstas por las partes (art. 1728). También, en cuanto a lo que aquí interesa, se establecieron sólo dos especies de daños resarcibles: patrimonial y no patrimonial (art. 1737); éste último sustituye al denominado daño moral. El art. 1741 lo denomina “indemnización de las consecuencias no patrimoniales”. Ahora bien, como consecuencia de la unificación de ambas clases de responsabilidad, ya no resulta necesario analizar si el daño moral “es” o “puede ser” resarcible en el ámbito contractual (discusión de larga data en nuestro derecho) y por tanto si resulta o no comprendido dentro de los daños y perjuicios que puede reclamar al consumidor.

En este sentido, “el agravio moral frente al incumplimiento empresarial en las relaciones de consumo surge per se resultando innecesaria su prueba específica, mereciendo una apreciación autónoma que no tiene por qué guardar relación con el daño patrimonial” (Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Corrientes, Sala IV, “Bar, María Concepción c/ Plan Rombo SA y/o Renault Argentina SA (ex Ciadia SA) y/o Centro Automotores SA s/ Rescisión de contrato”, 5/2/2016, publicado en La Ley online, cita online: AR/JUR/332/2016). A ello debe anexarse lo manifestado por nuestro máximo Tribunal, que postula: “la existencia del daño moral puede considerarse demostrada a partir de la acción antijurídica -daño in re ipsa- sin que sea necesaria prueba directa y específica sobre la conmoción espiritual sufrida” (CSJT, Sent. N°22, 06/02/2009; Sent. N°348 (bis), 27/3/2017).

En sentido concordante, se sostuvo que “tratándose de una relación de consumo, el incumplimiento () conlleva per se la presunción de molestias, incomodidades y aflicciones padecidas por la actora” (Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Azul, sala II, 5/6/2018, “Barcelonna, María Paula

y otro/a c. Naldo Lombardi SA y otro/a. s/ daños y perjuicios por incumplimiento contractual”, RCyS 2018-IX, 135). Y que el desgaste anímico de reclamar sin ser satisfecha configura un daño no patrimonial indemnizable (Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Gualeguaychú, sala I, 19/2/2018, “Batto de Mudrovici, María Celeste c. Telecom Argentina SA s/ ordinario cumplimiento de contrato”, La Ley Online AR/JUR/10921/2018). En igual sentido, se ha considerado que resulta razonable pensar que la necesidad de denunciar el hecho, la pérdida de tiempo y las indudables molestias y angustias, producen una serie de padecimientos que no requieren una prueba extra’ (Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Rosario, sala III, 29/11/2017, “Persichitti, Beatriz María Alicia c. Telecom S.A. s/ daños y perjuicios”, La Ley Online AR/JUR/105424/2017).

Así, constituye un trato indigno al consumidor el no dar respuestas positivas ni solucionar el reclamo durante un tiempo prolongado, obligando al mismo a “suspender sus actividades diarias para intentar llegar a una solución, quitando horas a su trabajo y a sus tareas particulares, todo lo cual genera situaciones de irritación, angustia e impotencia’ que deben ser resarcidas (Cámara 1a de Apelaciones en lo Civil y Comercial de San Nicolás, 16/04/2015, “González, María Laura c. Telecom Argentina S.A. s/ daños y perjuicios”, RCyS 2015-X, 165 LLBA 2015 (octubre), 1042; RCyS 2015-XII, 191)” (CSJT. Sentencia n° 620 de fecha 7/9/2020).

En el caso, la Sra. Staneff confiaba en la empresa a la que contrató para lograr el objetivo de acceder a su automóvil mediante el plan de ahorro y recibió por parte de ésta una atención deficiente en ese punto, especialmente en el momento cúlmine, que es la entrega del vehículo. Toyota Plan S.A. fue negligente a la hora de la entrega de información clara y oportuna de lo que estaba ocurriendo con la demora en la entrega, faltando a su deber de información adecuada. Si bien a las empresas profesionales del rubro esto puede resultarle cuestiones laterales al objeto del contrato, lo cierto es que forma parte de sus obligaciones y que la incertidumbre ante el desconocimiento del momento en que el adherente podrá contar con el bien que fue pagando con esfuerzo, hace mella en el consumidor, para quien su contrato es el único que existe, máxime cuando se trata de bienes de una significación económica y simbólica como lo es un automóvil.

El episodio de autos excedió una mera inquietud o incomodidad, para tornarse en una situación en la cual se causó al accionante un serio disgusto que trasciende las molestias que han de tolerarse en el cotidiano plano contractual, puesto que afectan su tranquilidad anímica. Es que el incumplimiento en que incurrió la parte demandada derivó en un quiebre de las legítimas expectativas que tenía el actor, en cuanto no sólo demoró la entrega del vehículo sin justificación alguna, sino que, una vez entregado, incurrió en la misma conducta para abonar la suma correspondiente como penalidad, difiriendo su pago al ofrecer montos evidentemente inferiores a los exigidos por contrato.

Esa frustración seguida de la necesidad de tramitar todo un juicio a efectos de obtener lo que al aludido consumidor le correspondía por derecho, exhiben un comportamiento carente de justificación por la demandada y susceptible de colocar a aquél ante una situación impotencia y desazón justifica se los condene a resarcir al actor una suma de dinero en concepto de daño moral. En este sentido, “es procedente la indemnización del daño moral causado por la lesión al consumidor en sus legítimas expectativas de que la demandada cumpla con sus obligaciones -de informar todo lo concerniente obrando de buena fe, con transparencia y de conformidad a la conducta esperable de un profesional sobre la materia” (“Arrieta Hugo Roberto c/ Leon Alperovich de Tucumán SA s/ Sumario” Expte. Nro. 1706/22, Nro. Sent. 580 del 24/10/2024).

De tal modo, resulta procedente el reclamo de indemnización por daño moral incoado contra la demandada, ante el incumplimiento de sus obligaciones en un lapso razonable a pesar de los reclamos y gestiones realizados por la Sra. Staneff.

En cuanto al monto del resarcimiento, el artículo 1741 del Código Civil y Comercial, que a los efectos recepta la tendencia de la doctrina y jurisprudencia en los últimos años, al tratar la indemnización de las consecuencias no patrimoniales establece que el quantum debe fijarse ponderando las satisfacciones sustitutivas y compensatorias que pueden procurar las sumas reconocidas. Esto es la recepción de una larga elaboración tanto doctrinaria como jurisprudencial como respuesta al problema de la cuantificación de este tipo de rubros. En este punto considero pertinente recordar lo expresado por Zavala González al decir que “Si bien los daños morales son inconmensurables (aunque no necesariamente imborrables, graves, traumáticos), pueden y deben lograrse consensos sobre los montos indemnizatorios (...) Lo que hay que medir en números no es el daño sino las satisfacciones que puede lograr cada indemnización” (cfr. Rodolfo Zavala González, "Satisfacciones sustitutivas y compensatorias", L.L. RCCyC, 38, noviembre 2016, Cita Online: AR/DOC/3436/2016).

Valorar la suficiencia de la cuantía de la indemnización por daño moral exige considerar las particularidades del caso concreto, es decir, los hechos aducidos y probados. De tal modo, expuesto, luce adecuado, a fin de mitigar las molestias y angustias ocasionadas por el largo peregrinaje de la parte actora, la suma de \$3.000.000 por el rubro de daños extrapatrimoniales. A esta suma deberá agregarse una tasa de interés moratorio del 8% anual, desde el 12/04/24 hasta la fecha de esta resolución. Ejecutoriada y hasta el efectivo pago, se aplicará la tasa activa vencida a treinta días de la cartera general para préstamos del Banco de la Nación Argentina.

Imposición de daños punitivos (art. 52 bis, Ley 24.240).

XII) La parte actora solicita “indemnización por daños punitivos”, caracterizando como dolosa la conducta de la Administradora del plan de ahorro al comportarse en beneficio del grupo económico que representa y en contra del interés de los consumidores que confiaron en la administración de sus fondos.

Los daños punitivos se encuentran regulados por el art. 52 bis de la ley 24.240, en cuanto dispone que la aplicación de estos corresponderá: "Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les corresponden la multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista”.

La amplitud del texto transcrito ha llevado a la construcción de interpretaciones variadas, por lo que en la tarea de presentar un concepto que pueda ser relativamente aceptado por la comunidad jurídica se han propuesto miradas disímiles. Así, por ejemplo, se ha sostenido que "los daños punitivos, tal como son legislados en el régimen de defensa de los consumidores, consisten en un adicional que puede concederse al perjudicado por encima de la indemnización de los daños y perjuicios que pudiera corresponder. De esta forma, se aprecia su propósito sancionatorio" (Mosset Iturraspe, J. - Wajtraub, J., “Ley de Defensa del Consumidor”, Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2008, p. 279).

También se ha dicho que "consisten en adicionar al dañador un 'plus' de condena pecuniaria sancionando su grave conducta, lo que repercutirá con efectos ejemplificadores con relación a terceros. Es decir, una condena que se impone al dañador con carácter esencialmente sancionatorio y disuasivo, autónomo de la indemnización, cuya cuantificación y destino debe resultar de la ley, respetando los principios de razonabilidad y legalidad, y que rige en caso de daños graves causados

con culpa o dolo" (Galdós, J., "Los daños punitivos...", ob. cit.; Galdós, J., "Daño moral colectivo. Daños punitivos y legitimación procesal activa", RDD, 6-133; Galdós, J., "La sanción pecuniaria disuasiva ambiental", RDA, 31-86; Llamas Pombo, E. - Mayo, J. - Galdós, J., "Daños punitivos. Diálogos de doctrina", LA LEY, 2011-E, 1155).

La doctrina y jurisprudencia nacional y provincial han delimitado paulatinamente los márgenes del instituto del daño punitivo, determinando que su procedencia, además del mero incumplimiento, exige una conducta desaprensiva por parte del proveedor que implique un grave menosprecio a los derechos del consumidor y que la misma, en caso de ser constante en sus relaciones comerciales, tenga repercusiones sociales negativas. Así, por ejemplo, lo ha entendido la Excma. Cámara Civil y Comercial Común, Sala II, al sostener que "Desde el punto de vista objetivo, para la aplicación de la multa civil prevista por el art. 52 bis no basta un simple daño, sino que debe tratarse de un daño -o su posibilidad- que por su gravedad, trascendencia social o repercusión institucional exija una sanción ejemplar (...) Desde el punto de vista subjetivo, la conducta del proveedor debe ser dolosamente indignante, recalcitrante, desaprensiva o antisocial. Para la concepción dominante en el derecho angloamericano, no cualquier acto ilícito puede generar la aplicación de 'punitive damages', sino que se requiere una particular subjetividad en la conducta del dañador ('outrageous conduct') que va más allá de la mera negligencia (Pizarro, R., "Daño moral", p. 529, Hammurabi, Buenos Aires, 2004).

En este sentido, cabe resaltar que la sanción punitiva en el Derecho del consumidor se explica por la función de tutela que la ley 24.240 atribuye al Estado, a los efectos de disuadir a las empresas proveedores de incurrir en conductas reiteradas que lesionen a los bienes jurídicos protegidos por la ley de Defensa del Consumidor. Recordemos que "la imposición de los daños punitivos o multa civil consiste en un ejercicio coactivo del derecho que impone sobre una determinada persona —humana o jurídica— la obligación de dar una suma de dinero por encima del daño efectivamente sufrido por la víctima y, como tal, 'implica un límite al ámbito de libertad del sujeto pasivo de la sanción —en este caso el proveedor de bienes y servicios— consistente en el cumplimiento de las obligaciones contractuales que asume frente al consumidor, ya que el mismo no debe apartarse de la conducta prometida o legalmente establecida' (Otaola, M., "La justificación de los daños punitivos", Revista de la Facultad - UNC, 2014, p. 4).

Por lo tanto, los extremos que deben probarse para la procedencia de los daños punitivos, más allá del elemento objetivo del incumplimiento contractual, son: I. Intencionalidad en el daño, es decir, que el incumplimiento del derecho sea causado a sabiendas de que el producto o servicio ofrecido puede ocasionar un daño, y mediante el cual se asegura que descontando las indemnizaciones tendrá aún un beneficio que redundará en ganancia. II. Concurrencia de un elemento subjetivo agravado, como puede ser el dolo o la culpa grave. Así, la aplicación de los daños punitivos debe ser excepcional y de naturaleza restrictiva y que solo procede cuando el proveedor incumpla sus obligaciones con dolo, culpa grave, malicia, cuando el comportamiento importa un desprecio inadmisibles para el consumidor (Barrionuevo, F. E., "Los daños punitivos y un problema de justificación. Entre merecimientos y consecuencias, ¿podemos pensar una tercera vía?", TR LALEY AR/DOC/513/2025, SJA 09/05/2025, 1, JA 2025-II)

En este contexto, resulta evidente que la conducta cursada por la Administradora del plan de ahorro encuadra dentro del supuesto de hecho que justifica la imposición de daños punitivos. En este sentido, tras una demora de 149 días en la entrega de la unidad pactada, la demandada incumplió con el pago correspondiente a la penalidad por demora; esto no sólo respecto al cálculo de montos debidos, sino también en pleno incumplimiento del plazo previsto por el artículo 9 de las condiciones generales de contratación (10 días hábiles). En otras palabras, no sólo ofreció sumas evidentemente insuficientes, sino que lo hizo fuera de término. A ello, debe sumarse la deficiente atención e

información dada a la Sra. Staneff respecto al cálculo de la multa y la falta de respuestas adecuadas a los reiterados reclamos de solución formulados por ella.

Todo ello constituye un actuar desaprensivo e indiferente por los derechos del actor, contrario a lo esperable de parte de un proveedor que debe actuar con profesionalidad, lo que demuestra que la demandada no sólo incumplió con sus obligaciones contractuales, sino también con su deber de trato digno debido al consumidor (art. 4 y 8, LDC) y con el deber de información a su cargo (art. 42 CN, art. 4 LDC, y art. 1100 CCCN). Por lo tanto, la conducta desplegada por la demandada reviste suficiente gravedad para justificar la aplicación de una multa civil sancionatoria, ejemplificadora, de finalidad preventiva y disuasiva, a efectos de evitar su reiteración en el futuro, pues la conducta de la demandada resulta alejada de los estándares de profesionalidad y diligencia que le conciernen a la administradora del plan de ahorro.

Ante ello, a los fines de una sanción proporcional de la multa civil bajo estudio, se seguirán las siguientes pautas de valoración, a saber: a) la gravedad de la falta (incumplimiento contractual, al deber de información y trato digno); b) la situación particular del dañador, especialmente en lo atinente a su fortuna personal (extremos que se infieren de su posición en la industria automotriz); c) los beneficios procurados u obtenidos con el ilícito (Interés generado por la demora en el pago de la multa); d) la posición de mercado (Sociedad administradora de planes de ahorro); e) el carácter antisocial de la inconducta (Incumplimiento contractual, pasividad en su rol de administradora y desconfianza en el sistema, ganancia a costa del consumidor); f) la finalidad disuasiva futura perseguida, frente a la posibilidad cierta de que la conducta antijurídica constatada en autos se repita en relación a potenciales consumidores en idénticas o similares condiciones a las del actor, ponderando particularmente los efectos indirectos disuasivos y preventivos que pueda tener una sanción ejemplar estimulando prácticas acordes a la ley; g) la actitud ulterior del demandado, una vez descubierta su falta (respuestas dilatorias, equivocadas e insuficientes) h) el desequilibrio evidenciado entre las partes de la relación -de público y notorio-; i) el mayor rigor con que debe ser valorada la conducta antijurídica del proveedor, atento a su posición dominante, profesionalidad y experiencia etc.

A partir de lo expuesto, se considera adecuado fijar los daños punitivos en la suma equivalente a 5 canastas básicas total hogar 3 publicadas por el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC) en su versión más reciente al momento del pago, conforme lo expuesto. Dicho monto tendrá como destino al actor conforme manda legal (art. 52 bis LDC), quien luego podrá darle el destino que crea oportuno. Si se produjera mora, la suma condenada devengará un interés del 8% anual, hasta su efectivo pago. Deberá ser abonado dentro del plazo de diez días de ejecutoriada la presente. Teniendo en vista el carácter sancionatorio y no resarcitorio del rubro, la mora se producirá desde que lo decidido en la presente resolución sea exigible.

XIII) Costas: Respecto a las costas del presente proceso, el artículo 61 del Código Procesal Civil y Comercial de Tucumán establece como regla general que la parte vencida debe soportar las costas del proceso. Si bien el mismo artículo contempla la posibilidad de eximir total o parcialmente al vencido cuando exista "mérito" para ello, esta excepción es de carácter restrictivo y su aplicación requiere la configuración de circunstancias particulares que demuestren que el litigante tuvo una "razón probable para litigar". En el presente caso, no se advierten tales circunstancias que ameriten apartarse de dicha regla. Por el contrario, la cuestión ha sido zanjada de manera uniforme por la doctrina y la jurisprudencia, priorizando siempre la protección del consumidor. Al resultar vencida en su planteo, corresponde que la demandada cargue con las costas generadas por su accionar, conforme al principio general que rige en la materia.

XIV) Honorarios: En cuanto a la regulación de honorarios profesionales, se difiere su determinación para la etapa procesal oportuna, conforme lo dispuesto por las normas arancelarias vigentes y la práctica habitual en la jurisdicción. Una vez que se cuente con la liquidación final y las bases de cálculo pertinentes, se practicará la regulación correspondiente.

Por lo expuesto,

RESUELVO:

I) HACER LUGAR a la acción de consumo y daños y perjuicios interpuesta por Nancy Roxana Staneff, en contra de Toyota Plan S.A. y Line Up S.A. En consecuencia, **CONDENAR** a las partes demandadas, solidariamente, a pagar al actor la suma de \$17.900.204,04, en concepto de multa por demora en la entrega de la unidad. A dicha suma, se le deberá de agregar lo que surja de aplicarle la tasa activa de la cartera general para préstamos nominal anual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina, desde el 29/04/24 hasta su efectivo pago.

II) CONDENAR a las demandadas, solidariamente, a pagar a la parte actora, en el término de diez días de ejecutoriada la presente, la suma de \$3.000.000 (pesos tres millones) en concepto de daño extrapatrimonial. A esta suma deberá agregarse una tasa de interés moratorio del 8% anual, desde fecha 29/04/24, hasta la fecha de esta resolución. A partir de allí y hasta el efectivo pago se aplicará la tasa activa vencida a treinta días de la cartera general para préstamos del Banco de la Nación Argentina.

III) IMPONER la multa civil prevista art. 52 bis Ley 24.240 a Toyota Plan S.A. y Line Up S.A., quienes, de manera solidaria, deberán pagar al actor, en el término de diez días de ejecutoriada la presente, el monto equivalente a cuatro (05) unidades de Canasta Básica Total de Hogar Tipo 3 publicadas por el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC), en su versión más reciente al momento del pago, conforme lo expuesto. Si se produjera mora, la suma condenada devengará un interés del 8% anual, hasta su efectivo pago.

IV) RESERVAR pronunciamiento sobre honorarios para su oportunidad.

V) COSTAS, se imponen a las demandadas por resultar vencidas (art. 61, CPCCT).

HÁGASE SABER.^{FEB}

Dr. Daniel Lorenzo Iglesias

-Juez Civil y Comercial Común de la XVIa Nom.-

Actuación firmada en fecha 30/03/2026

Certificado digital:

CN=IGLESIAS Daniel Lorenzo, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 20253010593

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