

Expediente: **3886/24**

Carátula: **TORRES MIGUEL ANGEL C/ CHEVROLET S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS S/ PROCESOS DE CONSUMO**

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

Tipo Actuación: **FONDO CON FD**

Fecha Depósito: **26/02/2026 - 00:00**

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

20296665933 - **TORRES, MIHGUEL ANGEL-ACTOR/A**

90000000000 - **CHEVROLET S.A. DE AHORROS PARA FINES DETERMINADOS, -DEMANDADO/A**

31

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°: 3886/24



H102345976548

Autos: TORRES MIGUEL ANGEL c/ CHEVROLET S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS s/ PROCESOS DE CONSUMO

Expte: 3886/24. Fecha Inicio: 30/07/2024.

San Miguel de Tucumán, 25 de febrero de 2026.

Y VISTOS: los autos "TORRES MIGUEL ANGEL c/ CHEVROLET S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS s/ PROCESOS DE CONSUMO", que vienen a despacho para resolver, de los que

RESULTA:

I) El 10 de febrero de 2025 se presentó el letrado José María Rivero, en carácter de apoderado del Sr. Miguel Torres, DNI N°17041331, y promovió una acción de consumo contra la firma CHEVROLET SOCIEDAD ANONIMA DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS, CUIT N°30685888471, con domicilio en Av. Libertador 101, piso 14°, Vicente López, Buenos Aires (se tiene presente la adecuación de demanda realizada mediante presentación del 19/02/25).

El actor reclama la suma total de \$46.393.656,23 en concepto de resarcimiento por demora en la entrega del vehículo (\$8.184.760,16), daños y perjuicios (\$14.391.244,01) y daños punitivos (\$23.817.652,06) - más los intereses que resulten correspondientes -. Alega el incumplimiento de las normas que regulan el trato digno, prácticas abusivas, deber de información, publicidad engañosa,

abuso de posición dominante, contratos de adhesión y buena fe contractual, además de la violación a su derecho de propiedad.

Relata que su mandante inició gestiones con la concesionaria GEMSA S.A. - representante de la firma Chevrolet en la provincia - en el mes de mayo de 2023. Indica que esta le ofreció acceder a un vehículo mediante un plan de ahorro que ya había sido adjudicado, asegurándole mejores condiciones de entrega y un beneficio económico. Precisa que dicho plan correspondía a un vehículo Chevrolet Onix, cuya adjudicación había tenido lugar el 08/05/23. Además, según destaca, se le comunicó que, al momento de aceptar la operación, tendría la opción de cambiar de modelo.

Comenta que, el 29/05/23, adquirió el mencionado plan y efectivamente optó por el cambio de modelo, seleccionando un vehículo Chevrolet Tracker 1.2 MT. Además, en dicha oportunidad, canceló íntegramente su valor al abonar en efectivo 2 facturas por las sumas de \$2.435.000 y \$1.065.000, y 2 pagaré por las sumas de \$1.500.000 (cancelado el 05/06/23) y \$2.800.000 (cancelado el 16/06/23).

Indica que, según las cláusulas 13.1 y 14.1.2 del contrato celebrado, el cambio de modelo implicaba una demora de 50 días hábiles adicionales sobre el plazo originalmente pactado para la entrega del vehículo (un máximo de 100 días hábiles desde la adjudicación), fecha que la empresa fijó el 04/09/23.

Detalla que, desde el 16/08/23, su mandante consultó con la concesionaria en reiteradas oportunidades acerca del estado de su trámite, obteniendo respuestas evasivas y dilatorias hasta la efectiva entrega del automotor el 19/01/24 (más de cuatro meses después de la fecha comprometida contractualmente). Agrega que ello fue sucedido de una serie de gestiones infructuosas para reclamar todo el daño generado por la demora en la entrega, en los términos de la cláusula 18.8 del contrato (multa por demora en la entrega).

Relata que el 20/03/24 le fue remitida una carta documento de parte de la firma Chevrolet S.A. de Ahorro Para Fines Determinados, informándole que tenía a disposición el importe determinado en concepto de multa por demora. A su vez, el 15/05/24 el Sr. Torres recibió una comunicación vía mail, donde le fue calculada una demora en la entrega por 8 días y una multa en su favor por la suma de \$342.862,35. Ante ello, considerando que el monto ofrecido no correspondía a los días de retraso sufridos, el actor presentó una denuncia en la Dirección de Comercio Interior de la provincia.

Dos audiencias tuvieron lugar, la primera fue el 16/05/24 y la segunda el 26/06/24. En ellas se apersonó la letrada Navas en carácter de apoderada de General Motors de Argentina S.A. y de Chevrolet S.A. de Ahorro Para Fines Determinados, e informó al actor que los días determinados en mora fueron 49, tomando el período transcurrido entre el 16/11/23 y el 01/01/24. Además, se ratificó que la multa en favor del Sr. Torres ascendía a la suma de \$1.015.983,66, tomando como referencia la tasa activa del BNA (20,72%) y que el precio del vehículo tomado como base para el cálculo equivalía a la suma de \$6.512.989,81.

Precisa que, luego de las audiencias en DCI, recibió dos depósitos en su caja de ahorro por las sumas de \$342.862,35 y \$1.259.876,53. Sin embargo, entiende que la conducta asumida por las partes demandadas evidencia un patrón sistemático de dilación y estrategias evasivas respecto de sus obligaciones contractuales. Argumenta que el vínculo entre las partes consiste en una relación de consumo, por lo que rige entre ellos el principio "in dubio pro-consumidor", buena fe y las obligaciones de información, publicidad y trato digno al consumidor.

Bajo este marco, exige el cumplimiento forzoso del contrato (art. 10, LDC), entendiendo que la parte demandada ha incumplido con la cláusula 18.8. del contrato de ahorro previo celebrado al ofrecer

una suma inferior a la que correspondería por la demora injustificada. Además, reclama el resarcimiento por daño patrimonial (privación de uso, privación de inversión de capital y gastos de juicio), daño extrapatrimonial (daño moral y pérdida de tiempo o lucro cesante) y daños punitivos.

Finalmente, cita Derecho y compañía prueba con su presentación.

II) En proveído del 24/02/24 se concedió a la parte actora el beneficio de justicia gratuita y se corrió traslado de la demanda a Chevrolet S.A. de Ahorro Para Fines Determinados, fijándose - a su vez - fecha de audiencia en los términos de los artículos 467, 468 y ss. del CPCCT.

El 21/05/25 tuvo lugar la primera audiencia de conciliación y proveído de pruebas, donde la parte demandada no se presentó, declarándose en rebeldía. Asimismo, se proveyeron las pruebas ofrecidas por el actor, formándose los siguientes cuadernos probatorios: A1 - Documental/Informativa, A2 - Absolución de posiciones.

El 09/09/25 se llevó adelante audiencia de Vista de Causa, donde el demandado no se apersonó. Ante ello, se aplicó el apercibimiento procesal, teniéndose por confesado al accionado al no presentarse para absolver posiciones. A continuación, se dio por concluido el período probatorio, se acumularon los cuadernos de prueba y se ordenó correr vista a la fiscalía civil de la II° Nominación para su intervención en los términos del art. 52 de la Ley 24.240.

III) Presentado el dictamen por el Sr. Agente Fiscal y practicada la correspondiente planilla fiscal, el 23/10/25 pasaron los presentes autos a despacho para dictar sentencia.

CONSIDERANDO:

I) Cuestiones controvertidas.

Que la presente controversia requiere remitirnos necesariamente a las cláusulas contenidas en el contrato de plan de ahorro celebrado entre el Sr. Miguel Torres y la firma Chevrolet S.A. de Ahorro Para Fines Determinados, cuya existencia no se encuentra cuestionada en autos.

En este contexto, la parte actora reclama el cumplimiento forzoso de las obligaciones que surgen de dicho vínculo contractual, particularmente el pago íntegro de la multa por demora en la entrega de la unidad pactada. Además, en razón del supuesto incumplimiento de la parte demandada, el actor pretende el resarcimiento de los daños patrimoniales y extrapatrimoniales que aduce haber sufrido, sumado a la aplicación de daños punitivos por la conducta desplegada por la firma accionada.

Por otro lado, la parte demandada fue declarada en rebeldía por no haber contestado demanda ni presentarse en el presente proceso con posterioridad, a pesar de haber sido debidamente notificada. No obstante, esta situación no decanta necesariamente en la procedencia de la acción, en cuanto “la rebeldía no libera al actor de la carga de la prueba de los hechos afirmados en su demanda. Antes bien, la acreditación de esos hechos determina la suerte del juicio. Si los hechos resultan probados y la acción es arreglada a derecho, el actor obtiene lo que pide...” (CCCTuc, Sala I, Sent. N°647, 26/09/25).

Por lo tanto, a los fines de la resolución de la presente controversia, corresponde 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. Luego, determinar la existencia o no de incumplimiento contractual por la parte demandada, fundado en la inobservancia de lo estipulado en el contrato de plan de ahorro y del deber de información y trato digno. Finalmente, de acuerdo con las conclusiones que resulten de dicho análisis, corresponde considerar la procedencia del pedido

de cumplimiento contractual forzoso, resarcimiento por daños y perjuicios, y la aplicación de daños punitivos.

II) Marco normativo.

Que el contrato celebrado integra lo que se conoce como un 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 Cau, E., “*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, R., “*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, E., “*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 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 (Wajtraub, 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 comercial 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, indubitablemente 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).

En el presente caso, si bien el actor relata su vinculación con la concesionaria GEMSA, no está controvertido que haya suscripto un contrato de plan de ahorro con la firma Chevrolet S.A. de Ahorro Para Fines Determinados – Administradora -, quedando incorporado al grupo y orden N°4413-121. Está claro que la calidad de destinatario final no se presume, sin embargo la acreditación del vínculo contractual a fin de la protección consumeril en este tipo de negocio jurídico 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 (Recibo 00133256, 00132972, 00132788, 00132790), sumado – claro está - a la inexistencia de prueba alguna que desvirtúe el carácter de consumidor final del suscriptor adjudicatario.

A su vez, 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).

En mérito de lo expuesto, 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 de 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). Esto 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. Dicho principio también está legislado en el art. 1094 del CCCN, estableciendo que "Las normas que regulan las relaciones de consumo deben ser aplicadas e interpretadas conforme con el principio de protección del consumidor y el acceso al consumo sustentable. En caso de duda sobre la interpretación de este Código o las leyes especiales, prevalece la más favorable al consumidor".

Finalmente, si bien el articulado del CCCN receptó la protección del consumidor, 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, G., "*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. 7°, último párr., CCCN).

III) Incumplimiento contractual.

Que el actor pretende el cumplimiento forzoso del contrato de plan de ahorro por parte de la firma administradora, precisamente en lo que se refiere al pago de la multa por demora en la entrega del bien tipo adjudicado. Considera que la respuesta tardía y el pago parcial realizado por la demandada no cumplen con las pautas allí establecidas para determinar el valor de la sanción económica. Además, sostiene que la demandada incumplió con su deber de información y trato digno al no brindar respuestas claras a los reiterados reclamos que el Sr. Torres realizó en busca de una respuesta oportuna.

Ante ello, a los fines de poder establecer si efectivamente la parte demandada incumplió con el contrato de plan de ahorro celebrado con el Sr. Torres y con las exigencias del deber de información y trato digno, corresponde analizar y valorar el material probatorio producido en autos.

Para ello, se tendrá presente 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. Es así como, 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 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.

Ahora bien, cabe también resaltar que el proceso 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). De tal modo, 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). El filtro epistemológico estará dado entonces por la relevancia de la información que la prueba aporte sobre los hechos que se juzgan, es decir, si aportan apoyo o refutación de alguna de las hipótesis fácticas del caso a la luz de los principios generales de la lógica y la ciencia.

III. a) Conjunto probatorio.

De la documentación acompañada por el actor se desprende que:

- El 29/05/23, el Sr. Torres suscribió un plan de ahorro - adjudicado el 08/05/23 - a los fines de adquirir un vehículo marca Chevrolet Onix Plus 1.4, Joy, quedando agrupado bajo el grupo y orden N°4413/121.
- El actor solicitó el cambio de modelo de la unidad por un vehículo Chevrolet Tracker 1.2 MT, terminando de abonar todos los conceptos en fecha 16/06/23, conforme surge de los recibos de pago acompañados N°00132790, (29/05/23) 00132788 (29/05/23), 00132972 (05/06/23) y 00133256 (16/06/23).
- La aprobación del pedido de cambio de unidad tuvo lugar el 26/06/23 por lo que se fijó el 04/09/23 como fecha de vencimiento para la entrega del vehículo requerido. Esto surge de captura de pantalla del sistema GEMSA AUTOMOTORES S.A.
- El 16/06/23, el actor inició comunicaciones con GEMSA AUTOMOTORES S.A. a los fines de poder informarse sobre el estado del trámite de entrega de su vehículo. Aquí se le informó que el plazo legal para la facturación del vehículo es el día 04/09/23 y que el mismo aún no estaba facturado. Luego, el 04/09/23, reiteraron que la unidad no estaba aún facturada y que desde el día siguiente comenzaba a correr la multa a su favor, precisando que, por cada día que pasa, la fábrica le tiene que pagar por la mora en el plazo legal. El 04/10/23 el actor reiteró la consulta, sin respuesta alguna (Conversaciones vía WhatsApp acompañadas).
- La unidad fue entregada el 19/01/24, conforme lo informado por recibo de unidad entregada (Recibo de entrega de unidad).
- El 22/01/24 el actor reclamó el pago de la multa por la demora a lo que se le respondió que cobraría todos los valores que le corresponden por la misma.
- El 20/03/25, el actor recibió una carta documento remitida por Chevrolet S.A. de Ahorro Para Fines Determinados, informando que tenía a disposición el importe previsto en la cláusula 18.8 de la solicitud de adhesión. (Acompaña CD)
- El 15/05/24 el actor recibió, vía mail, la información del cálculo por demora en la entrega de la unidad, comunicado por el Servicio con el cliente de Plan de Ahorro de Chevrolet. En este se precisó

que el monto resultante al mes de marzo de 2024 equivalía a \$342.862,23. (Copia de correo electrónico)

- El 06/03/24, el actor presentó una denuncia ante la DCI, llevándose adelante dos audiencias en donde se informó que la multa a favor del Sr. Torres era de \$1.015.983,66. Esta suma correspondía a 49 días de mora entre el 16/11/23 (fecha de facturación) y 01/01/24 (fecha de entrega), habiéndose tomado como referencia la tasa activa del BNA (20,72%) y la suma de \$6.512.989,81 como valor base del vehículo. (Expediente administrativo en DCI N°1389-311-T-2024)

- Conforme se observa en extracto de caja de ahorro sueldo en pesos de fecha 01/04/24 al 31/07/24, el actor recibió dos depósitos de parte la firma demandada por las sumas de \$342.862,23, el 10/04/24, y \$1.259.876,53, el 10/07/24.

Cabe resaltar que lo expuesto anteriormente documenta las posiciones presentadas en el cuaderno de pruebas A2. En este sentido no puede soslayarse que el demandando no aportó prueba alguna tendiente a controvertir la documentación analizada como tampoco compareció para absolver las posiciones acompañadas por el actor; esto permite tener por ciertos los hechos articulados en dicho medio probatorio (art. 360, CPCCT), a saber: 1)- Para que diga el absolvente si reconoce que el actor, en fecha 29/05/2023, suscribió un plan de ahorro para un vehículo Chevrolet Ónix, y que en ese mismo acto canceló la totalidad del precio del vehículo, optando además por el cambio de modelo a un Chevrolet Tracker 1.2 MT, cuyo costo adicional también fue abonado en esa oportunidad. 2)- Para que diga el absolvente si es verdad que, conforme al contrato suscripto, la fecha límite de entrega del vehículo, considerando el plazo adicional por cambio de modelo, fue el día 04/09/2023. 3)- Para que diga el absolvente si es verdad que el vehículo fue entregado recién el 19/01/2024, es decir, con más de 130 días de retraso respecto del plazo contractual. 4)- Para que diga el absolvente si durante dicho período de mora el actor efectuó múltiples reclamos por distintas vías (WhatsApp, correo electrónico, llamadas telefónicas, audiencias en la Dirección de Comercio Interior y mediación prejudicial obligatoria). 5)- Para que diga el absolvente si es verdad que la empresa, lejos de reconocer el atraso, se limitó a brindar respuestas evasivas o dilatorias. 6)- Para que diga el absolvente si el número telefónico 381-6397126 corresponde a la concesionaria GEMSA S.A. 7)- Para que diga el absolvente si el número 0810-7777-526 corresponde a la línea de Atención a Clientes de Chevrolet y si a través de dicho canal se brinda información a los suscriptores de planes de ahorro. 8)- Para que diga el absolvente si es verdad que, en fecha 15/05/2024, desde la casilla de correo electrónico plandeahorrocliente_arg@gm.com se comunicó al actor que el atraso en la entrega era de solo 8 días, calculándose una multa de \$ 342.862,35. 9)- Para que diga el absolvente si es verdad que, en la audiencia celebrada en la Dirección de Comercio Interior el día 16/05/2024, su apoderada, Dra. Gladys Navas, reconoció espontáneamente una suma a favor del actor de \$ 1.015.983,66 en concepto de mora por la entrega tardía del vehículo. 10)- Para que diga el absolvente si es verdad que el pago ofrecido al actor en concepto de multa (\$1.015.983,66) no contemplaba la totalidad de los días de mora efectivamente incurridos. 11)- Para que diga el absolvente si es verdad que la concesionaria y/o la administradora en fecha 04/09/2023 carecían de stock suficiente para cumplir en término con la entrega de vehículos adjudicados en planes de ahorro. 12)- Para que diga el absolvente si es verdad que, pese a haber cumplido íntegramente con sus obligaciones contractuales, el actor se vio privado del uso y goce del vehículo por más de cuatro meses debido a la falta de entrega en tiempo y forma. 13)- Para que diga el absolvente si es verdad que, a la fecha, la empresa no ha reparado integralmente los daños ocasionados al actor como consecuencia del incumplimiento contractual.

III. b) Análisis del contrato. Incumplimiento.

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.

Tal como fue acreditado, el pago total del vehículo adjudicado tuvo lugar el 26/06/23 y la Administradora fijó como fecha máxima de entrega el 04/09/23 - teniendo en cuenta que el plan fue adjudicado el 08/05/23 -. Sin embargo, a pesar de las consultas y reclamos realizadas por el adjudicatario, el vehículo le fue entregado recién el 19/01/24. Luego, si bien consta que la demandada realizó dos transferencias en concepto de pago de multa por demora en el cumplimiento, el actor entiende que las sumas depositadas resultan insuficientes, apoyándose en la letra de las cláusulas 13.1, 14.1.2 y 18.8 de las condiciones generales de contratación.

Ahora bien, las cláusulas 13.1 y 14.2. de las condiciones generales de contratación disponen lo siguiente:

13.1: “El Suscriptor Ahorristas que haya resultado Adjudicatario, podrá solicitar, dentro de los 15 (quince) días hábiles de haber sido notificado de la adjudicación, la entrega de un Bien de distinto modelo que el indicado en la Solicitud de Adhesión de entre los ofrecidos por la Terminal según corresponda. Será facultad de la Administradora aceptar o denegar dicha entrega, condicionada a las disponibilidades de la Terminal, dentro de los 10 (diez) días hábiles de recibida la nota de pedido de cambio de Bien por parte del Suscriptor Adjudicatario. En el supuesto que la Administradora no deniegue el pedido en el plazo antes de indicado se entenderá que el mismo ha sido aceptado. Por su parte, para el caso de aceptación de cambio de Bien, y fundado en razones de disponibilidad del Bien elegido, la Administradora podrá pactar con el Suscriptor Adjudicatario un plazo de entrega adicional de 50 (cincuenta) días hábiles sobre el plazo original previsto en la Cláusula 14.1.2. de estas Condiciones Generales para el Bien Tipo”.

14.1.2: La Administradora deberá “Poner a disposición del Suscriptor Adjudicatario el Bien Tipo adjudicado, dentro de los 50 (cincuenta) días hábiles contados desde la fecha de aceptación de la adjudicación que efectúe el Suscriptor Adjudicatario, siempre que éste cumpla con los demás requisitos establecidos en las presentes Condiciones Generales. En los casos en los que el Suscriptor Adjudicatario haya solicitado un cambio de modelo en los términos de la Cláusula 13 precedente y este haya sido aceptado por la Administradora, será de aplicación el plazo adicional de entrega previsto en esa misma Cláusula 13, en caso de corresponder. Cuando la Administradora no cumpla con tales plazos será de aplicación lo dispuesto en la Cláusula 18.8 de estas Condiciones Generales”.

Por su parte, la cláusula 18.8 de las condiciones generales de contratación detalla que “la Administradora se obliga a respetar estrictamente el plazo de entrega establecido en las condiciones generales. En caso de incumplimiento serán de aplicación automática las normas que sobre responsabilidad contractual contemplen los códigos de fondo y leyes complementarias, de modo tal que el Suscriptor que haya cumplido con sus obligaciones, pueda optar en los términos del artículo 216 del Código de Comercio sin perjuicio de las expresas previsiones para caso fortuito o fuerza mayor. No obstante, transcurrido el plazo de entrega a que la Administradora está obligada, abonará al Suscriptor Adjudicado en concepto de multa un importe equivalente al interés no capitalizable que surja de aplicar la tasa activa del Banco de la Nación Argentina para operaciones comerciales sobre el valor del Bien Tipo desde la fecha en la que hubiera correspondido la entrega del Bien Tipo hasta su efectivo pago. El valor resultante de la multa será aplicado a la cancelación de las Cuotas Puras no vencidas impagas comenzando por la última. En el supuesto que el valor resultante de la multa supere la deuda existente o que no existieren saldos de deuda, la Administradora deberá abonar el monto correspondiente al Suscriptor Adjudicado dentro de los diez días hábiles siguientes a la entrega del Bien”.

Ante ello, teniendo en cuenta que la adjudicación del plan de ahorro tuvo lugar el 08/05/23, produciéndose la aprobación del cambio de unidad el 26/06/23, y que se fijó como fecha límite de entrega del pedido el 04/09/23, el incumplimiento a las cláusulas referidas resulta fuera de todo cuestionamiento al haberse entregado el vehículo el 19/01/24, es decir, más de cuatro meses después de la fecha límite establecida por la propia Administradora (aproximadamente 175 días hábiles desde la fecha de adjudicación y 97 desde la fecha de entrega fijada).

La situación delineada configura el supuesto de hecho establecido en la cláusula 18.8, 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 (superior a 100 días hábiles en este caso).

Además, se encuentra debidamente acreditado que la demandada reconoció la demora en la entrega y que abonó en concepto de multa por demora la suma total de \$1.602.738,76; monto que resulta de haberse computado el cúmulo de 49 días de demora (16/11/23 -fecha de facturación- al 01/01/24 -fecha de entrega-), a una tasa de interés equivalente al 20,72% y tomando como referencia la suma de \$6.512.989,81 como valor base del vehículo (Ello surge de lo afirmado por la demandada en el descargo realizado ante la DCI). Sin embargo, tal como puede advertirse, el cálculo de los días de demora en la entrega no cumple estrictamente con lo establecido en la cláusula 18.8, la cual indica que el mismo deberá hacerse "desde la fecha en que hubiera correspondido la entrega del Bien Tipo hasta su efectivo pago". Esto significa que, para su corrección, el cálculo de días de demora debió computarse desde el 04/09/23 (fecha fijada unilateralmente por la demandada para la entrega) y no desde la fecha de facturación (16/11/23), y debe hacerse hasta la fecha de su efectivo pago. Por lo tanto, surge a las claras que el monto ofrecido y abonado por la Administradora es 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 art. 26 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.

De tal modo, la demora incurrida tanto en la entrega del vehículo como en el pago parcial 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 le exigen las condiciones que unilateralmente ha impuesto. 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.

III. c) Deber de información y trato digno.

Mucho ha sido escrito acerca del deber de información en las relaciones de consumo, el cual tiene base en el texto de los art. 1100 del CCCN y art. 4 de la LDC. Aquí se enuncia que el proveedor está obligado a suministrar información al consumidor en forma cierta y detallada, respecto de todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, las condiciones de su comercialización y toda otra circunstancia relevante para el contrato. Este derecho tiene tutela constitucional en el art. 42 de la CN, como superador de la autonomía de la voluntad de la codificación decimonónica que presupone a los contratantes como libres e iguales sin más referencia a las pautas del negocio que las remisiones al principio de buena fe (Arias Cau, E., “*La violación del derecho de información como falta formal y sus consecuencias*”, *Microjuris*, MJ-DOC-4142-AR).

El derecho de acceder a una información adecuada y veraz se ha configurado como uno de los principales derechos de los consumidores y/o usuarios, sobre todo en un contexto que ha puesto en crisis la idea misma de la acción racional de los individuos al momento de tomar decisiones, sobre todo aquellas vinculadas al consumo de bienes y servicios. Este derecho genera el deber del proveedor u oferente de poner en conocimiento una cantidad de datos suficientes para restablecer o fortalecer el equilibrio entre las partes, el cual resulta un requisito esencial para un ejercicio autónomo de la voluntad. Así, tal como ha sido presentado por Muler, “la información debe tener aptitud para colocar al otro contratante en una situación de discernimiento en el aspecto técnico ventilado del negocio. La información debe cubrir la etapa genética y funcional, ya que es cumplimiento del deber de buena fe la prestación de servicios informativos permanentes y actualizados. La información debe estar relacionada con la complejidad del negocio y la educación del receptor, en cuanto a su extensión y reciprocidad. El deber constitucional de brindar una información adecuada y veraz se relaciona directamente con la certeza, la autenticidad y la comprobabilidad de la misma, en función de la disponibilidad de datos que una parte tiene y la cual la otra – claramente más débil en la relación jurídica - carece” (SCBA, AC B 65834 del 07/03/2007, “Defensa de Usuario y Consumidores Asoc. Civili c. Org. Regulador de Aguas Bonaerenses y Aguas del Gran Buenos Aires”; citado en Müller, G. E., “*Círculos de Ahorro Previo...*”, *La Ley*, 2025, p. 189).

Por lo tanto, la información al consumidor tiene que cumplir con determinados requisitos: (a) no sólo debe ser verdadera, sino también debe ser cierta, es decir, no generar incertidumbre; (b) debe ser clara, es decir inteligible o fácil de comprender; y (c) detallada, con la descripción minuciosa y circunstanciada de las características de los bienes o servicios y del contrato en sí (Chamatropulos, D. “*Estatuto del Consumidor*”, 2da. Ed., Buenos Aires: La Ley, 2019, T. I, p. 325).

Por otro lado, “el deber de información no se agota con la suscripción de la documentación contractual, sino que se extiende durante la etapa de ejecución”, y “aun de existir un modelo contractual aprobado por la Inspección General de Justicia, de ello no se sigue que los instrumentos suscriptos por las partes se atengan estrictamente a tal documento; máxime si lo que se discute es el no haber cumplido con el deber de información a cargo de la empresa demandada. La conducta de las denunciadas, según indicó, resultaba violatoria de los arts. 4° y 7° de la LDC” (Cam. de Apel. en lo Contencioso administrativo y Tributario de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Sala I del 11/6/2020, “Auto Zero SA y otros c. Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor s/ Recurso directo sobre resoluciones de defensa al consumidor. Publicado en: *La Ley* 6/7/2020, 14. Cita: Tr LL AR/JUR/18806/2020).

La Corte Suprema de Justicia de la Nación, in re: "Recurso de hecho deducido por la actora en la causa Prevención, Asesoramiento y Defensa del Consumidor c/ Bank Boston NA s/ Sumarísimo", del 14/3/2017 CSJ 717/2010 (46-PI/CS1) resolvió que “el artículo 42 de la Constitución Nacional establece que los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información

adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno (...). Dicha norma revela la especial protección que el constituyente decidió otorgar a los usuarios y consumidores debido a ser sujetos particularmente vulnerables”, y agregó: “6°) Que este principio protectorio juega un rol fundamental en el marco de los contratos de consumo donde, es preciso destacar, el consumidor se encuentra en una posición de subordinación estructural. La lesión a su interés en este campo puede surgir no solo de cláusulas contractuales en sí mismas, sino de los modos de aplicación de estas o, simplemente, de conductas no descritas en el contrato, pero que constituyen una derivación de la imposición abusiva de ciertas prácticas. Es por ello por lo que, con el fin de preservar la equidad y el equilibrio en estos contratos, la legislación contempla previsiones tuitivas en su favor en aras de afianzar esta protección preferencial de raigambre constitucional. Así es que frente a la problemática del desequilibrio contractual que se presenta de manera acentuada en el derecho del consumo, el legislador fue estableciendo reglas que imponen deberes al predisponente y que describen conductas prohibidas porque abusan de la buena fe del consumidor, así como de su situación de inferioridad económica o técnica”.

En este orden de ideas, la obligación de informar ha sido conceptualizada como el “deber jurídico obligacional, de causa diversa, que incumbe al poseedor de información vinculada con una relación jurídica o con la cosa involucrada en la prestación y cuyo contenido es el poner en conocimiento de la otra parte una cantidad de datos suficientes como para evitar los daños o inferioridad negocial que pueda generarse en la otra parte si dicha información no se suministra” (Lorenzetti, R., *“Consumidores”*, Santa Fe, Rubinzal Culzoni, 2009, p. 205 y ss.).

Por otro lado, en el marco del sistema protectorio del derecho del consumidor, el deber de información se encuentra íntimamente relacionado con la obligación de trato digno. Esta se configura en un deber de garantizar al consumidor condiciones de atención y trato digno, es decir, impone al proveedor concretas conductas positivas que resultarán de las circunstancias de persona, tiempo y lugar relativas a la naturaleza de cada relación de consumo (Frustagli, S.A. y Hernández, C.A., *“Prácticas comerciales abusivas”*, en Tratado de Derecho del consumidor, La Ley, T.I, p. 607).

Al respecto, el art. 8 bis de la LDC establece: “Trato digno. Prácticas abusivas. Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias... Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el artículo 52 bis de la presente norma, sin perjuicio de otros resarcimientos que correspondieren al consumidor, siendo ambas penalidades extensivas solidariamente a quien actuare en nombre del proveedor”. De igual modo, el art. 1097 del CCCN prescribe: “Los proveedores deben garantizar condiciones de atención y trato digno a los consumidores y usuarios. La dignidad de la persona debe ser respetada conforme a los criterios generales que surgen de los tratados de derechos humanos. Los proveedores deben abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias”.

Desde esta matriz conceptual, tanto la demora en la entrega del vehículo como las distintas acciones administrativas y judiciales que tuvo que afrontar el actor para poder hacerse del pago de la multa por demora, sumado a las respuestas evasivas y dilatorias dadas por la demandada, dan cuenta que la conducta adoptada por la Administradora no logra sortear con éxito las exigencias que impone una debida observancia del deber de información y trato digno al consumidor. De este modo, la carencia o la deficiencia informativa generan una responsabilidad de carácter objetivo y autónomo, independientemente de si se haya causado un daño o no en la persona de la consumidora, debido a que es una obligación de tipo legal en la que tan solo basta con la existencia de su incumplimiento de carácter formal, ya sea por falta o inadecuación informativa, para la

generación de dicha responsabilidad.

III. d) Conclusión.

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 - 10/04/24 y 10/07/24 -, los cuales - aún insuficientes - tuvieron lugar 3 y 6 meses después de haber recibido el vehículo.

Lo dicho 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 dan cuenta del 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 grupo y orden N°4413/121. Por tal motivo, deberá responder por las consecuencias dañosas que del hecho pueda haberse seguido, y cuya procedencia y quantum serán abordadas a continuación.

IV. Cumplimiento forzoso del contrato de plan de ahorro. Multa por demora en la entrega.

La actora solicita el cumplimiento forzoso del contrato de plan de ahorro por parte de la administradora, requiriendo el pago íntegro de la multa por demora en la entrega del vehículo de acuerdo con lo establecido en la cláusula 18.8 de las condiciones generales de contratación. En tal sentido, reclama la suma de \$9.787.499,04. Según la accionante, la misma resulta de tomar 136 días de demora y la suma de \$8.199.900 como valor de la unidad al mes 09/23 - según lo publicado por la Cámara de Comercio Automotor (no acompaña informe) -, aplicando la tasa activa del Banco Nación desde el 05/09/23 hasta el 19/01/24. A dicho monto, restó las sumas depositadas por la Administradora por demora, quedando un monto total de \$8.184.760,16.

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).

Cabe aclarar 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 y que abonó en concepto de sanción por demora la suma total de \$1.602.738,76; monto que resulta de haberse computado el cúmulo de 49 días de demora (16/11/23 -fecha de facturación- al 01/01/24 -fecha de entrega-), a una tasa de interés equivalente al 20,72% y tomando como referencia la suma de \$6.512.989,81 como valor base del vehículo (Ello surge de lo afirmado por la demandada en el descargo realizado ante la DCI). Sin embargo, tal como puede advertirse, el cálculo de los días de demora en la entrega no cumple estrictamente con lo establecido en la cláusula 18.8, la cual indica que el mismo deberá hacerse “desde la fecha en que hubiera correspondido la entrega del Bien Tipo hasta su efectivo pago”. Esto significa que, para su corrección, el cálculo de días de demora debe computarse desde el 04/09/23 (fecha fijada unilateralmente por la demandada) y no desde la fecha de facturación (16/11/23).

Ante ello, a los fines de determinar el importe correspondiente en concepto de multa por demora en la entrega, se tomará el valor del bien a la fecha de su facturación de acuerdo a lo informado por la Administradora tanto vía mail como en audiencia de conciliación ante la DCI (16/11/23), traído a juicio por la parte actora, es decir, la suma de \$6.512.898,81. Ello en cuanto no se encuentra incorporado elemento de otra naturaleza que sirva a una mejor determinación del valor de la unidad.

Ahora bien, utilizando la herramienta para calcular del Colegio de Abogados de Tucumán, a dicho monto se le aplicará la tasa de interés activa del Banco de la Nación Argentina por los días de demora en la entrega (05/09/23 al 19/01/24), en los términos de la cláusula 18.8 de las condiciones generales de contratación. De tal modo, el cálculo arroja un interés acumulado del 52,78% y una suma total de \$3.437.786,92. A esta suma debe descontarse lo abonado parcialmente por la demandada, es decir, la suma total de \$1.602.739. Así, el monto restante por la multa prevista por demora en el caso de autos configura un total para el rubro de \$1.835.047,92.

Siendo que el plazo que da la Cláusula 18.8 para el pago que exceda la deuda es de diez días hábiles, 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 29/01/24 hasta el efectivo pago.

En función de ello, habiéndose acreditado el incumplimiento contractual de la Administradora del plan, corresponde condenar a Chevrolet S.A. de Ahorro Para Fines Determinados a pagar al actor, en el término de diez días de ejecutoriada la presente, la suma de \$1.835.047,92 en concepto de multa por demora en la entrega de la unidad Chevrolet Tracker 1.2 MT, conforme se encuentra establecido en la cláusula 18.8 de las condiciones generales de contratación pactadas, más los intereses que resulten de acuerdo a lo considerado en el párrafo precedente.

V. Daño Patrimonial.

El actor reclama una indemnización por daño patrimonial, la cual se compone de la siguiente manera: a. Privación de uso: \$1.576.649,72; b. Privación de inversión de capital: \$5.333.762,08; c. Gastos de inicio de este proceso: \$750.000. A continuación, se procede al análisis de cada uno ellos por separado.

V. a) Privación de uso.

La parte actora reclama la suma de \$1.576.649,72, en concepto de indemnización por privación de uso, como resarcimiento por la demora en la entrega del vehículo, desde la fecha pactada de entrega (04/09/23) hasta su efectivización (19/01/24). Argumenta que, durante ese lapso, se vio imposibilitado de disponer del mismo para sus actividades personales y familiares.

Al respecto, se ha dicho que la sola privación de uso de cualquier cosa que estaba en el patrimonio del sujeto lesionado le ocasiona a este un daño económico que – a veces - es positivo, por los desembolsos que debe efectuar para reemplazar el objeto, y otras veces se hace sentir negativamente al estar representado por las actividades que aquél debe suspender o dejar de realizar (Moisset de Espanés, L., *“Privación del uso de un automóvil”*, La Ley, 1984-C, 50, Responsabilidad Civil. Doctrinas Esenciales, T. II, p. 1447). En este sentido, la Corte Suprema de Justicia de nuestra provincia ha manifestado “que la sola privación del vehículo afectado a un uso particular produce por sí misma una pérdida susceptible de apreciación pecuniaria, que debe ser resarcida como tal (CS, Fallos 319:1975; 320:1567; 323:4065), y sin necesidad de prueba específica” (CSJTuc., *“Usandivaras Grammatico Ana María Vs. Noacam S.A. s/Daños y Perjuicios”*, Sent. N°366, 26/05/2010).

En efecto, se trata de un daño emergente que deriva de la objetiva ausencia del vehículo o de su falta de disponibilidad, y, para su configuración, “debe tenerse en cuenta que existen dos elementos que dan pautas para la fijación de su extensión: uno de ellos es la indisponibilidad, y otro el elemento cronológico, consistente en el tiempo de la privación del uso. A partir de allí entran a jugar las facultades judiciales para la determinación del quantum indemnizatorio. Coincidiendo con lo expuesto, la opinión mayoritaria de la doctrina y la jurisprudencia interpreta que la sola privación del uso de un vehículo comporta por sí misma un daño indemnizable...” (CCCTuc., Sala 2, *“Ghanem Carlos Roberto Vs. Plan Rombo y Otro s/Sumario (Residual)”*, Sent. 186, 29/04/16).

Ahora bien, teniendo presente la aplicación de la sanción por demora en la entrega endilgada a la Administradora, no corresponde hacer lugar al presente pedido debido a que la situación de hecho - indisponibilidad del bien y tiempo- se encuentra absorbida por la cláusula penal contenida en el artículo 18.8 de las condiciones generales de contratación (art. 790 y 793 del CCCN). Así, condenar al pago del presente rubro – en el presente caso – significaría una doble sanción por el mismo hecho. En esta dirección, se ha dicho que “bien interpretada, la cláusula penal no indemniza otra cosa que la privación de uso del bien tipo del contrato de plan de ahorros por el retardo de cumplimiento, pero no otros daños (v. gr. daño moral y daños punitivos). (Trigo Represas, *“Código Civil y Comercial comentado. Tratado exegético...”*, Jorge Horacio Alterini, R. IV, La Ley, Buenos Aires, 2019; En igual sentido se ha expresado la Cámara Civil y Comercial Común, Sala 3, en Expte. N°4108/21, Sent. 602, 31/10/24).

En esta línea, la Cámara Civil y Comercial, Sala 2, ha expresado que “el art. 793 del CCCN es más que claro al establecer que “La pena o multa impuesta en la obligación suple la indemnización de los daños cuando el deudor se constituyó en mora; y el acreedor no tiene derecho a otra indemnización, aunque pruebe que la pena no es reparación suficiente”. Comentando la norma, Trigo Represas precisa: “La inmutabilidad de este instituto implica que después de pactada la cláusula penal, ya no

será posible cambiarla, ni pretender su incremento o disminución. En efecto, cuando se ha pactado una cláusula de esta índole: el acreedor no tiene derecho a reclamar una indemnización mayor, aunque pruebe que la señalada en la cláusula penal no es suficiente (art. 793 del Código Civil y Comercial); el deudor no puede liberarse del pago de la cláusula penal, aunque demuestre que el acreedor no ha sufrido ningún perjuicio (art. 794 del Código Civil y Comercial); y la indemnización, en suma, ha de consistir exclusivamente en el pago de la pena” (CCCTuc., Sala 2, “Amarillo Hugo Alejandro Vs. Volkswagen S.A. de Ahorro Para Fines Determinados y Otro S/Ordinario (Residual)”, Expte. N°1480/18, Sent. 497, 10/06/25).

Ahora bien, corresponde dejar en claro que, si bien en principio la cláusula penal impide al acreedor solicitar otra indemnización que la convenida en la pena, aunque demuestre que es insuficiente, existen algunas excepciones que justifican la reparación de daños adicionales que el accionante puede solicitar. Así se mencionan a título ilustrativo: cuando existen daños distintos a los previstos, siendo justo que se los repare; cuando existe incumplimiento doloso; y también cuando la pena prevista es ínfima.

Al respecto, la Cámara Civil y Comercial Común, Sala 2, ha manifestado lo siguiente: “En relación a este último supuesto se ha expresado que si la pena es insignificante respecto del daño que ocasiona el incumplimiento, la cláusula juega a modo de cláusula de irresponsabilidad, que no puede ser aceptada por quitarle seriedad al vínculo obligacional, implicando una especie de condición puramente potestativa (pago si quiero) prohibida por el art. 542 CC, al margen de ser contraria a la moral y buenas costumbres (art. 953 CC); lo cual habilita al acreedor a reclamar los daños que efectivamente sufra como consecuencia de la inejecución. (Ameal, Oscar J., comentario al art. 655 en Belluscio, Augusto C. (dir.) - Zannoni, Eduardo A. (coord.), Cód. Civil y leyes complementarias. Comentado, anotado y concordado, Astrea, Buenos Aires, 1994, t. 3, p. 223/224). Tal criterio resulta tanto más aplicable en la órbita de las relaciones de consumo, y particularmente en el caso de contratos con cláusulas predispuestas en los que el margen de negociación del consumidor es nulo o casi nulo, encontrándose en situación de inferioridad y vulnerabilidad que es lo que determina, en caso de duda, la interpretación del modo más favorable al consumidor y menos gravoso para el mismo (art. 3 LDC) No debe olvidarse que, en el ámbito del derecho de consumo, la cuestión tiene recepción normativa desde que pueden ser consideradas inválidas aquellas cláusulas que importen renuncia o restricción a los derechos de la parte débil, o que desnaturalicen el contrato (art. 37 LDC)” (CCCTuc., Sala 2, Expte. N°3237/15, Sent. 295, 25/06/2019).

Si bien la cláusula penal fue estipulada en el contrato, estamos en presencia de un contrato de consumo, redactado además unilateralmente por la parte demandada mediante el uso de cláusulas predispuestas, por lo que en caso de duda se debe interpretar a favor del consumidor (art. 42 CN, art. 3, 37 LDC, arts. 1094/1095 CCCN) y en contra del predisponente (art. 987 CCCN). Se ha dicho en un caso similar al presente que “cuando la cláusula penal se pacta en el marco de una relación de consumo, o bien en el de un contrato por adhesión a cláusulas generales predispuestas, la cuestión debe valorarse a la luz de lo dispuesto por las normas privativas de tal situación. Ello en razón de que nos encontramos frente a una relación de consumo amparada por el art. 42 de la CN, Ley 24240 y disposiciones concordantes del CCyCN, las cuales interpretadas en armonía y en virtud de un correcto diálogo de fuentes lucen todas ellas aplicables al contrato de ahorro previo celebrado por las partes en el presente caso. Por lo tanto, la pretensión de la agraviada en cuanto a considerar que la aplicación de la cláusula penal excluye el resto de las indemnizaciones que pudiera reclamar la parte actora luce totalmente inadmisibles y contrario al sentido proteccionista que nuestra Constitución Nacional y régimen consumeril otorgan al actor. Todo ello debe interpretarse armoniosamente con el resto de los microsistemas subsistentes del derecho privado, junto a la LDC y al nuevo CCyCN (arts. 7, 985, y ss., 1092, 1093, 1094, 1095, 1096 y ss., 1117, 1118, 1119, 1122

ss. y cctes.)” (CCCC Concepción Sala 2, Sentencia n° 183 del 11/08/2023 “Olas Layla Luciana Soledad c/ Volkswagen SA de ahorro para fines determinados y otros s/ contratos”). Bien interpretada la cláusula penal no indemniza otra cosa que la privación de uso del bien tipo del contrato de plan de ahorros por el retardo en el cumplimiento, pero no otros daños” (CCCTuc., Sala 3, Expte. N°4108/21, Sent. 602, 31/10/24).

Por lo tanto, encontrándose acreditado y sancionada la demora en entrega del vehículo por parte de la Administradora en el marco de la cláusula penal pactada en las condiciones generales de contratación, corresponde rechazar el pedido de resarcimiento por privación de uso. No obstante, se deja constancia de que dicha multa no configura una cláusula de eximición de responsabilidad que impida la reparación de otros daños que haya podido ocasionar el incumplimiento contractual.

V. b) Privación de inversión del capital.

El actor reclama la suma de \$5.339.762,08 en concepto de resarcimiento por “privación de inversión de capital”, rubro que comprendería - según expone - las ganancias netas perdidas por el Sr. Torres en el supuesto de haber tenido disponible el resarcimiento por incumplimiento contractual de manera oportuna.

Corresponde advertir que el pedido carece de claridad expositiva en cuanto parecería conducir al reclamo por dos rubros disímiles. Por un lado, podría entenderse la pretensión como la aplicación de un interés moratorio a la suma adeudada por demora en el pago del resarcimiento que correspondería por incumplimiento contractual. Por otro, parecería remitir a un resarcimiento por pérdida de chance u oportunidad de obtención de una determinada ganancia. No obstante, en ambos casos este rubro debe ser rechazado.

Respecto a la aplicación de un interés moratorio a la suma presuntamente adeudada en concepto de resarcimiento por incumplimiento contractual, cabe tener presente que aquel tiene como perjuicio originado por la mora del deudor a la privación al dueño de un capital que el deudor no tiene derecho de retener. Así, ante el incumplimiento de una obligación de dar una suma de dinero, este interés será, entonces, la indemnización que debe pagar el deudor por su mora. De allí que se caracterice a la obligación por intereses – género - “como aquel débito accesorio a uno principal cuyo objeto está dado por la entrega de los frutos que genere el objeto respectivo y que responde a la utilización del objeto ajeno o a la reparación de los daños derivados de la mora” (Alterini I. E. y Alterini F. J., “*Tratado de las obligaciones*”, T. II, La Ley, 2020, p. 94).

De esta manera, los intereses moratorios tienen una finalidad indemnizatoria del daño que experimenta el acreedor como consecuencia del retardo en el cumplimiento de la obligación imputable al deudor. Puede ocurrir que el acreedor acredite la existencia de otros daños distintos a los derivados inmediatamente de la mora; los que procedan mediatamente de ese incumplimiento (art. 1726 y 1727, Código Civil y Comercial), pero estos deben ser debidamente probados. “Sobre el particular, las XXVI Jornadas Nacionales de Derecho Civil de 2017 concluyeron: Los intereses constituyen una indemnización del daño causado por la mora en las deudas dinerarias. Todo daño mayor debe ser probado para ser indemnizado” (Alterini, op. cit. P.100).

Ante ello, corresponde llamar la atención de que el crédito sobre el cual se asienta el presente reclamo no se encontraba acordado por las partes, ni dispuesto por leyes especiales, como tampoco reconocido judicialmente (art. 768, CCCN). Además, la obligación de intereses no configura un débito principal o autónomo, por lo que el resarcimiento pretendido en este sentido se encontraría ya subsumido en lo considerado acerca de los intereses que aplicar al importe que debe abonarse en concepto de multa por demora en la entrega del vehículo.

Por otro lado, la pérdida de chance o pérdida de oportunidades, pese a que no se sabe si ocurrirá, es un daño cierto pero la chance, como mera expectativa, no es indemnizable, pues requiere para serlo de cierto grado de certeza acerca de que, conforme al orden natural o al curso ordinario de las cosas, las previsiones tenidas en miras ofrecen posibilidades serias de concretarse. De lo contrario se convertiría en un daño eventual no alcanzado por la obligación de reparar (López Herrera, E., *“Teoría General de la Responsabilidad Civil”*, Lexisnexis, p. 138 citado en CCC Sala I, Sentencia 327 del 16/12/2020 in re: “Porcel Oros Ricardo Alberto y otros c/ Rodríguez Ortega Lucas s/ daños y perjuicios”).

Al respecto, la parte actora se limita a mencionar “la ganancia neta perdida por el Sr. Torres”, sin brindar mayores explicaciones que permitan obtener un cierto grado de certeza que pueda hacer posible la procedencia de este reclamo. Así, Stiglitz menciona que “el grado de incertidumbre, no obsta a la resarcibilidad del daño, en función de un razonado balance de probabilidades objetivas en pro y en contra, si del saldo de estas surge que la oportunidad no implicaba una vaga posibilidad, una mera hipótesis o conjetura (daño eventual), sino una hipótesis basada en probabilidades suficientes de que la chance se perdió efectivamente con motivo del comportamiento atribuido al agente. De modo que el daño resarcible no es el total de la pérdida sufrida o ganancia dejada de percibir. La chance debe ser apreciada judicialmente según el mayor o menor grado de probabilidad de convertirse en cierta, sin que pueda nunca identificarse con el eventual beneficio perdido. La pérdida de la chance sólo resulta indemnizable cuando el grado de probabilidad de obtener la ganancia o de evitar la pérdida es relativamente elevado, es decir cuando la chance adquiere la dimensión y la entidad suficiente a ese efecto. De lo expuesto se deduce cuando la posibilidad es meramente general o vaga, la pérdida no es indemnizable como daño material ya que se trataría de un perjuicio meramente conjetural, eventual o hipotético (Bielsa Ros, J.M., *“La pérdida de chance como daño resarcible”*, La Ley, RCyS 2013-III, p. 67, Cita Online: AR/DOC/6103/2012).

Por lo tanto, en mérito de lo expuesto, corresponde rechazar el presente rubro.

V. c) Gastos para inicio de este proceso.

La parte actora reclama la suma de \$750.000 en concepto de gastos de índole extrajudicial y judicial en el marco del resarcimiento por daño emergente. Según explica, dicho monto comprende 2 consultas previas a un letrado por un valor de \$300.000 cada una para llevar adelante su reclamo, más lo desembolsado en la mediación extrajudicial, la cual se cerró sin acuerdo (\$100.000 honorarios mediación), más bonos profesionales y tasas de inicio de litigio por un total de \$50.000.

Ahora bien, los gastos enunciados por el actor no encuadran en el concepto de daño directo y/o emergente; antes bien, “se tratan de típicos gastos que necesariamente debió afrontar para promover el juicio y obtener sentencia favorable a su pretensión (Palacio - Alvarado Velloso, “Código”, t III, págs.198 y ss.; De Gregorio Lavié “Código”, t I, pág. 243). Y, al guardar relación directa con la sustanciación y trámite del proceso quedan comprendidos dentro de la condena en costas, sin que corresponda su indemnización por separado” (CCCTuc., Sala 1, “Plitman Franco David Vs. Servicios Financieros Walmart y Otros S/Sumario (Residual)”, Expte. N°1602/21, Sent. 56, 27/02/25).

En esta dirección también se ha manifestado la Excma. Cámara Civil y Comercial, Sala 3, al exponer “que los gastos descriptos no deben considerarse como daño emergente, sino que al guardar relación directa con el trámite del proceso quedan comprendidos dentro de la condena en costas (Proceso de Daños, Kiper, Tomo II, pág. 330). También se ha señalado que los gastos por el envío de cartas documentos se encuentran comprendidos dentro de las costas que debe soportar la parte vencida, y que “los desembolsos inherentes a los informes y comunicaciones extrajudiciales

que el actor realice antes de instaurar la demanda configuran, en principio, gastos destinados a evitar el pleito quedando comprendidos en la genérica condena en costas aplicada al vencido, los cuales que deberán ser incluidos en la liquidación de daños causídicos correspondientes a la liquidación que se practique en la etapa de ejecución de sentencia.” (ídem, pág. 335). De allí que los gastos ocasionados por el juicio quedan abarcados en la imposición de las costas, sin que corresponda su indemnización por separado” (CCCTuc., Sala 3, “Pomo Manuel Adolfo Vs. Banco Macro S.A. S/Daños y Perjuicios”, Sent. 137, 28/03/18).

Por lo tanto, de acuerdo con lo expuesto, corresponde rechazar el rubro reclamado en concepto de gastos para iniciar el proceso.

VI. Daño extrapatrimonial.

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 \$6.000.000, en concepto de daño moral, y de \$724.832,21, en concepto de pérdida del tiempo.

La aplicación estricta del daño moral en materia contractual ha sido morigerada en los últimos tiempos cuando se trata de relaciones de consumo, y 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. Al respecto, 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. Ghersi tiene dicho que “el daño moral es, 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” (Ghersi, 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).

La tendencia de la jurisprudencia hacia la tesis amplia del resarcimiento del daño moral contractual en la defensa del consumidor, 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).

Ante lo expuesto y en miras de lo establecido en el art. 128 de nuestro código procesal civil y comercial, se considera que el reclamo por “pérdida de tiempo” no configura un rubro autónomo que deba ser resarcido por sí mismo, sino que se encuentra o forma parte de las aflicciones que justifican la procedencia del daño moral o extrapatrimonial reclamado, por lo que dicha pretensión será considerada en esta dirección.

En el caso de autos, el Sr. Torres 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. Chevrolet S.A. de Ahorro para Fines Determinados fue negligente a la hora de la entrega de información clara y oportuna de lo que estaba ocurriendo con la demora en la entrega. 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 de adquirir y utilizar el automóvil cuyo precio fue cancelado de manera oportuna. De este modo, el peregrinar al que debió someterse para que se le reconozca su derecho tiene la aptitud suficiente para proyectar una modificación disvaliosa en su espíritu, merecedora de ser indemnizada a título de daño moral (art. 1738 del CCCN).

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. 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 el Sr. Torres.

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, el trayecto administrativo sin contar con los canales adecuados para realizar reclamos, debiendo llegar a esta instancia judicial, en la cual, la accionada continuó con su actitud reticente. El incumplimiento del contrato por medio del cual la actora tenía el pleno convencimiento que el automóvil le sería entregado en el plazo pactado y el posterior peregrinar del presente proceso tiene la aptitud suficiente para proyectar una modificación disvaliosa en su espíritu, merecedora de ser indemnizada a título de daño moral (art. 1738 del CCCN).

Ahora bien, en el caso, la parte actora no ha ofrecido ni producido prueba diferente a la documental tendiente a probar alguna secuela psíquica como consecuencia del hecho dañoso, con lo que, su cuantía no ha sido probada, sino que esta debe ser determinada mediante estimaciones prudenciales en cumplimiento del deber que impone la última parte del art. 216 del CPCCT.

Por lo expuesto, luce adecuado, a fin de mitigar las molestias y angustias ocasionadas por el largo peregrinaje de la 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 19/01/24 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.

VIII. Daño punitivo o multa civil (art. 52 bis, Ley 24.240).

VIII. a) Análisis de procedencia.

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 transcripto 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. - Wajntraub, 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).

Por otro lado, 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. No se ha acreditado la existencia de micro ilícitos que podrían tornar procedente la sanción, esto es la pluralidad de sujetos afectados por la ausencia de prestación del servicio. Desde tal perspectiva es posible colegir que existe una total correspondencia entre los fines a los que

tiende el instituto de los daños punitivos, con los diversos propósitos que en la actualidad se asignan al Derecho de Daños, el que además de contener una finalidad resarcitoria, también cumple particular relevancia la faz preventiva, como la faceta punitiva, destinada a sancionar los comportamientos dañosos" (Cámara Civil y Comercial Común - sala 2. Sentencia N° 667 de fecha 14/11/2017).

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).

De este modo, se han precisado los extremos que deben probarse para la procedencia de los daños punitivos, más allá del elemento objetivo del incumplimiento contractual, a saber: 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 esta tesitura, de acuerdo con las constancias de autos, resulta evidente que la conducta atribuida a la parte demandada encuadra dentro del supuesto de hecho que conduce a la aplicación de la multa civil. Así, aquella no sólo ha llevado adelante un curso de acción marcado por actitudes dilatorias e indignantes, sino que también ha mostrado un actuar totalmente desaprensivo con las expectativas del actor evidenciando un total desprecio por ellas. Esto teniendo particularmente en cuenta el objeto del contrato celebrado, el cual tiene como finalidad, justamente, obtener el bien tipo en virtud del cual gira todo el sistema. Es decir, la obtención de un importe en concepto de multa por demora no configura la intención inicial de aquel sujeto que decide incorporarse a un negocio jurídico como el que representa un plan de ahorro, sino obtener su vehículo en tiempo y forma; sobre todo si tenemos en cuenta que el actor canceló el saldo de manera oportuna, manteniéndose su alguna adeudada. De este modo, concurre no sólo el elemento objetivo del incumplimiento contractual per se sino también un actuar doloso que justifica el ejercicio coactivo que la sanción punitiva representa.

VIII. b) Cuantificación.

Que la parte actora reclama la aplicación de daños punitivos en la suma de \$23.817.652,06. Para arribar a dicha suma utiliza una fórmula matemática - financiera en la versión expuesta por el doctrinario Yrigoyen Testa, a saber: $D = C \times [(1 - Pc) / (Pc \times Pd)]$. En esta, "D" representa el daño punitivo a determinar; "C" representa la cuantía de las indemnizaciones compensatorias por los daños provocados; "Pc" representa la probabilidad de ser condenado por la indemnización compensatoria de daños provocados; "Pd" representa la probabilidad de ser sentenciado por daños punitivos, condicionada a la existencia de una condena por resarcimiento compensatorio.

En este sentido, está claro que los daños punitivos representan una de las áreas con mayor influencia de las teorías provenientes del Análisis Económico del Derecho. Estas sostienen que la maximización de la riqueza social es un objetivo valioso, de modo que las decisiones judiciales deberían intentar alcanzarla, por ejemplo, reconociendo derechos a aquellos que los comprarían de no ser por los costos de transacción.

De este modo, la producción o el consumo de un bien, genera sobre la producción o el consumo de otros bienes, consecuencias positivas o negativas, llamadas "externalidades"; desde esta perspectiva, el daño constituye una externalidad negativa, es decir, el menoscabo del bienestar de otra persona a consecuencia de determinada actividad. De este modo, los daños, como externalidades negativas, deben ser corregidos por el Estado mediante la formulación de normas eficientes que cumplan su objetivo de disuadir a las personas de adoptar conductas potencialmente dañosas o bien que inviertan lo suficiente en prevenir o evitar su causación. Esta búsqueda de eficiencia alcanzó el problema de la cuantificación de las indemnizaciones por daños que los jueces deben fijar a las víctimas, conduciendo a la aplicación de fórmulas matemáticas que – en principio – brindan la posibilidad de reconstruir el razonamiento judicial con mayor transparencia y racionalidad (Ej. Fórmula Yrigoyen Testa ya presentada).

Ahora bien, esta visión presenta una serie de problemas de forma y de justificación que no resultan adecuadas para brindar una respuesta razonable a la cuestión a resolver, las cuales se comparten y detallan brevemente a continuación:

i) En cuanto a su formulación, se entiende que la aplicación de una fórmula como la propuesta presenta una “absoluta orfandad informativa acerca de las magnitudes concretas con que deben reemplazarse las variables abstractas de esa fórmula... (lo que) conduce a un resultado fatalmente discrecional – y agregó, en muchos casos, injusto -, de igual manera que no se hubiera empleado ninguna y se hubiera determinado el monto del daño punitivo acudiendo únicamente a los antecedentes del caso, es decir, atendiendo a las pautas genéricas establecidas por el art. 52 bis de la ley 24.240 y la facultad prudencial atribuida a los jueces...” (Cabanas, M.J., “*El análisis económico del derecho y cuantificación de los daños punitivos*”, publicado en RCCyC 2020, TR LA LEY AR/DOC/177/2020)

ii) En cuanto a su justificación, no se comparte que las relaciones entre eficiencia (incremento de la riqueza) y justicia que esta visión propone justifiquen los fines del ordenamiento jurídico en general, y la aplicación de daños punitivos en particular. Dicho análisis presupone la idea de que la riqueza es un valor entre otros porque sólo bajo esta suposición es posible hablar de transacciones entre eficiencia y justicia. De este modo, el derecho de daños, por ejemplo, tendría dos fines: la justicia y la reducción de costes. Estos pueden entrar en conflicto y su primacía no está claramente determinada, lo que podría llevarnos a sancionar al sujeto infractor teniendo en miras el beneficio para la sociedad o el dictado de una pena ejemplar, utilizando al agente solo como un medio para conseguir un fin.

iii) Finalmente, un cálculo aritmético como el propuesto atenta contra un tratamiento igualitario de las personas intervinientes (físicas o jurídicas), en cuanto la misma afirma que la justicia consiste en aquella distribución (derechos y obligaciones) en que las personas son tratadas como iguales y niega que haya ningún valor independiente (eficiencia), al margen del juego de aquel cálculo, ya sea en la igualdad en la riqueza, ya sea en el mayor agregado de riqueza o de utilidad” (Dworkin, R., “Is Wealth a Value?, *The Journal of Legal Studies*”, n.º 9, págs. 191-226 - (1980/2); citado por Liborio Hierro, “La pobreza como injusticia...”, *Revista DOXA* 15-16, 1994, p. 963 – 964).

En este sentido, se ha dicho que los daños punitivos no tienen un parámetro económico fijo, quedando sujetos a la determinación prudencial por parte del juzgador, quien cuenta con las pautas y límites establecidos en los artículos 47, 49 y 52 bis de la ley N°24.240 de Defensa del Consumidor para la concesión y mensuración de este (CSJT, Sent. N°590/2019). En efecto, su razonabilidad está ligada principalmente a la consideración del grado de reproche que merece la conducta del dañador y la finalidad de prevención y disuasión a quienes llevaron a cabo conductas nocivas, todo ello sumado a la envergadura de las empresas demandadas y su posición en el mercado, su capacidad económica y gravedad del incumplimiento, conducta asumida con posterioridad a la infracción (CCCom. – Sala 2, Sent. 952, 29/10/2025; CCom. – Sala 3, Sent. 956, 08/09/25, entre otros).

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 (Administradora de planes de ahorro); d) el carácter antisocial de la conducta (Incumplimiento contractual, pasividad en su rol de administradora y desconfianza en el sistema); e) 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; f) la actitud ulterior del demandado, una vez descubierta su falta (respuestas dilatorias, equivocadas e insuficientes. No compareció a juicio) g) 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.” (Pizarro, R. D., “Daño moral”, p. 530, Hammurabi, Bs.As., 2004).

En miras de lo expuesto, en contraste con los hechos acreditados en los presentes autos, se considera adecuado fijar los daños punitivos en la suma equivalente a cinco (05) 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 la finalidad que crea oportuna. 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.

IX) 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, si bien la parte actora no ha resultado vencedora de todos los rubros reclamados, 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.

X) 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 PARCIALMENTE A LA DEMANDA de cumplimiento de contrato y daños y perjuicios interpuesta por Miguel Torres, DNI N°17.041.331, en contra de Chevrolet S.A. de Ahorro para Fines Determinados (CUIT n°.30-68588847-1). En consecuencia, **CONDENAR** a esta sociedad a pagar al actor, en el término de diez días de ejecutoriada la presente, la suma de \$1.835.047,92 (pesos un millón ochocientos treinta y cinco mil cuarenta y siete con noventa y dos centavos), en concepto de multa por demora en la entrega del vehículo Chevrolet Tracker 1.2 MT. A este monto, así consolidado, se le deberá de agregar el importe 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 29/01/24 hasta la fecha de su efectivo pago.

II) CONDENAR a Chevrolet S.A. de Ahorro para Fines Determinados 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 19/01/24, 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 la demandada, quien deberá pagar en el término de diez días de ejecutoriada la presente el monto equivalente a cinco (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, en concepto de daños punitivos, 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) IMPONER COSTAS? del proceso a Chevrolet S.A. de Ahorro para Fines Determinados.

HÁGASE SABER.^{FEB}

Dr. Daniel Lorenzo Iglesias

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

Actuación firmada en fecha 25/02/2026

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>.