A. y S. N°: _____

Poder Judicial

21-25032932-3

URBANI IANELA NERINA C/ GENERAL MOTORS ARGENTINA SRL Y OTROS S/ DEMANDA DE DERECHO DE CONSUMO

Camara Apelac. Civil, Comercial y Laboral

En la ciudad de Reconquista, Santa Fe, a los 10 días de septiembre de 2026, se reúnen los Jueces de esta Cámara, Dres. María Eugenia Chapero, Santiago Andres Dalla Fontana y Mauricio Sánchez, para resolver los recursos interpuestos contra la resolución dictada por el señor Juez de Primera Instancia de Distrito N° 4 en lo Civil y Comercial, Segunda Nominación, de la ciudad de Reconquista, Santa Fe, en los autos: **"URBANI IANELA NERINA C/ GENERAL MOTORS ARGENTINA SRL Y OTROS S/ DEMANDA DE DERECHO DE CONSUMO", CUIJ 21-25032932-3**. Acto seguido el Tribunal establece el orden de votación conforme con el estudio de autos: Sánchez, Dalla Fontana y Chapero; y se plantean las siguientes cuestiones:

PRIMERA: ¿Es nula la sentencia recurrida?

SEGUNDA: ¿Es justa la sentencia apelada?

TERCERA: ¿Qué pronunciamiento corresponde dictar?

A la primera cuestión el Dr. Sánchez dijo: El recurso de nulidad no fue interpuesto, y atento a que no advierto irregularidades en el procedimiento, ni vicios u omisiones en la sentencia que por su carácter insalvable impongan invalidarla, voto por la negativa.

A la misma cuestión, el Dr. Dalla Fontana vota del mismo modo, mientras que la Dra. Chapero se abstiene, conforme lo dispuesto en el art. 26 de la ley 10.160.

A la segunda cuestión, el Dr. Sánchez dijo:

1.- El Juez de Primera Instancia resolvió acoger la demanda interpuesta por Ianela Nerina Urbani en contra de General Motors Argentina SRL y Ms Automotores SA (págs. 266/307 del expediente digital).

Para comenzar, el magistrado destacó que no está controvertido que se celebró un contrato de compraventa entre la actora y MS Automotores SA (en adelante "MS") en virtud del cual adquirió un vehículo 0 km marca Chevrolet modelo Cruze, fabricado por General Motors SRL (en adelante "GM"). Dijo que ambas demandadas reconocieron que el automóvil debió ser ingresado a los talleres del servicio post-venta de la concesionaria por problemas en su funcionamiento. En esos términos, el juez consideró que existió entre las partes un contrato de consumo que activa una especial protección constitucional al consumidor. Particularmente señaló que la reparación realizada en cumplimiento de la obligación de garantía es satisfactoria cuando permite el uso del automotor en condiciones óptimas normales, es decir, que no presente peligro alguno para la salud o integridad física del consumidor o usuario. Añadió que, la inversa, la reparación insatisfactoria es la que no cumple aquellas pautas y habilita al consumidor a elegir entre las diferentes opciones que brinda el art. 17 de ley 24.240.

Acto seguido repasó los hechos de la causa, entre los cuales mencionó los tres ingresos al taller y las particularidades que se dieron al retirar el vehículo luego de la segunda reparación, que obligó a reingresarlo en el mismo día; también destacó que la actora intimó por carta documento a ambas demandadas, y que ninguna le contestó. Todo esto le sirvió al juez para concluir que la reparación de la concesionaria a través de su servicio técnico fue insuficiente en los términos del art 17, y por consiguiente vedó toda posibilidad ulterior de subsanar defectos. Explicó que esto se dio porque la reparación no logró poner al automóvil en condiciones óptimas, a pesar de que fue ingresado al taller en tres ocasiones en un lapso de cuatro meses. Además dijo que, el hecho de que sea un vehículo con tan poco kilometraje, da la pauta de que se trata de un defecto de fábrica oculto al momento de la entrega; y agregó que no es una situación óptima que deba ser ingresado con tanta frecuencia al taller. En conclusión, consideró que estaba configurada la frustración definitiva del interés de la consumidora, y que el incumplimiento de MS trasciende lo estrictamente post-contractual para pasar a ser directamente incumplimiento

de la obligación principal.

Por todos estos motivos, ordenó que las demandadas sustituyan el automóvil por un Cruze 0 km o, de no ser posible, por un vehículo de categoría equivalente. Asimismo las condenó a pagar aranceles, gastos de inscripción, flete, formularios, patente, entre otros.

También declaró procedente la privación de uso, y para cuantificarla utilizó la pauta otorgada por la propia actora: 50 litros de nafta YPF premium por mes, desde el 27/08/24 hasta la entrega de la unidad 0 km.

Asimismo, hizo lugar al daño moral, el cual cuantificó en un viaje de turismo que incluya pasaje aéreo, traslado, 7 noches en Brasil para 2 personas, una habitación con pensión completa, asistencia al viajero y seguro de cancelación; en un total de $7.560.982.

Luego analizó el daño punitivo solicitado. Consideró que el incumplimiento de las demandadas, la demora en reparar el automóvil, la falta de respuesta y la ausencia de una propuesta para autocomponer el litigio, están lejos del trato digno que impone la Ley de Defensa al Consumidor (LDC). Para cuantificar esta partida tuvo en cuenta el efecto disuasivo propio de la figura, como también que MS es una empresa con presencia en tres provincias, que GM es una de las corporaciones con mayor venta en nuestro país, y que ya hay antecedentes con idéntico sentido, lo que da la pauta de una práctica reiterada. Por ende, tomó como referencia el valor de dos canastas básicas totales para hogar tipo 3 según INDEC, por todo el tiempo que Urbani se vio privada de su auto (desde abril 2024 a la fecha de la sentencia: 18 meses). Y por el carácter sancionatorio de la figura, duplicó el monto de la canasta, dada la gravedad de la conducta. Con dichas pautas el resultado final fue de $44.560.417,68.

Impuso intereses desde la fecha del hecho y hasta la sentencia, de la siguiente manera: a) para los rubros cuantificados a valor actual: tasa pura del 8% anual; b) para rubros justipreciados a valor histórico: TNA del BNA de cartera general. Desde la sentencia y hasta el efectivo cobro, dispuso que todas las partidas devengarán la tasa

de interés para uso de la justicia del BCRA. A ello le añadió que, en caso de practicarse liquidación judicial de la deuda y aprobada la misma, se producirá la capitalización de los intereses devengados hasta ese momento; a partir de allí y para el caso de que persista la mora, la acreedora podrá practicar liquidaciones sucesivas y capitalizar los intereses devengados con una periodicidad de 6 meses.

Para finalizar, el juez ordenó como “otras medidas reparatorias” la publicación de la parte resolutiva del fallo en el diario de mayor difusión en las provincias de Chaco, Corrientes, Formosa y Santa Fe (esta última provincia fue agregada por aclaratoria -pág. 316-) y en las páginas webs o redes sociales institucionales de las demandadas; todo a su costa, y bajo apercibimiento de aplicar sanciones conminatorias por cada día de incumplimiento.

Culminó imponiendo las costas a ambas accionadas de manera solidaria.

2.- La sentencia no contentó a General Motors y por eso interpuso apelación fundada (págs. 318/340). Comenzó quejándose porque, a su modo de ver, la aplicación del art. 17 de la LDC fue arbitraria. Considera que la reparación realizada fue satisfactoria. Dice que en este caso solo hubo tres visitas al taller, y que las intervenciones fueron atendidas y reparadas sin costo. Por ende afirma que su parte no incumplió con la LDC. Sostiene que el vehículo funciona perfectamente. Esgrime que el juez no escuchó a los expertos (testigo jefe de taller), y menos aún los confrontó, porque la actora no ofreció pericial mecánica, y no pudo demostrar que el vehículo no se encuentre en condiciones óptimas para su uso.

En segundo lugar se agravia porque el juez consideró como 0km un vehículo que ya contaba con casi dos años de uso y más de 20.000 km. Esgrime que el vehículo fue utilizado normalmente durante un lapso considerable de tiempo, lo que da lugar a la conclusión de que no se trataba de un problema de fábrica. Retiera que GM cumplió en tiempo y forma.

En su tercer agravio rechaza que sea cierto lo que sostiene el juez de que

Poder Judicial

estén dadas las condiciones del art. 17 de la LDC. Reitera aquí que la confusión del magistrado se da por la falta de un perito experto que pueda explicar lo ocurrido. Dice que hubo tres desperfectos, pero independientes; y que la tercera falla tiene que ver con un error en la reparación y no con falla de fábrica. Considera que el vehículo está en perfectas condiciones. Según dice, afirmar que la reparación no fue satisfactoria es mera opinión del juez.

En cuarto lugar se queja por la procedencia del daño moral. Le parece que no puede ser una fuente de lucro indebido, y que no hay ningún asidero para el monto concedido porque la prueba es escasa. Similares aseveraciones vierte en su quinto agravio, cuando critica la privación de uso. Dice que no hay prueba que demuestre los supuestos gastos en los que habría incurrido la actora. Se muestra disconforme con que la suma deba calcularse desde el 27/8/24 y hasta que se concrete la entrega, ya que el vehículo está listo para retirarlo. Luego, en su sexto agravio, se queja por la procedencia del daño punitivo. Dice que no hubo incumplimiento de su parte, y cita fallos y doctrina en su respaldo. Esgrime que esta partida alienta juicios por sumas exageradas, como la de este caso. También le achaca laxitud a la norma, pues de la forma en que está redactada pareciera que basta con un mero incumplir. Arguye sobredimensión normativa. Esgrime que no corresponde porque no existieron vicios de fábrica. Para finalizar, se queja de la imposición de costas.

Corrido el traslado a MS Automotores para que conteste los agravios, dejó transcurrir el plazo sin hacerlo, por lo que se le dio por decaído el derecho (pág. 361).

La actora, en cambio, sí los contesta (págs. 364/388). Primero dice que no constituyen crítica razonada y concreta y que por eso deben ser desestimados. No obstante, los responde. Esgrime que no está discutido que adquirió un 0 km y que los desperfectos se manifestaron dentro del plazo de garantía. Aduce que permitir que el desgaste propio del uso exonere al fabricante es un ejercicio abusivo de derecho. Sostiene que la fabricante responde objetivamente como titular técnico-económica

dominante en el mercado y que intentar trasladar las consecuencias del defecto al consumidor viola el principio protectorio. Luego menciona que, conforme a la carga probatoria dinámica, correspondía a las demandadas probar el correcto funcionamiento del vehículo, y que la aquí apelante no ofreció ni produjo pericial mecánica. En relación a los rubros cuestionados, defiende su procedencia con diferentes argumentos, como así también la imposición de costas. Finaliza pidiendo el rechazo del recurso y la confirmación de la sentencia alzada.

Por su parte, el Procurador de Cámaras contesta la vista que le fue corrida (págs. 393/396). En resumen, considera que la sentencia luce justa y que debe confirmarse.

Firme la providencia de pase, la presente quedó concluida para definitiva.

3.- Antes de adentrarme a resolver lo que corresponde a esta instancia, es necesario indicar que es criterio de esta Cámara adoptar una amplia actitud cognoscitiva en materia de agravios, *"... más hacia la justicia de la composición de la causa que al flanco estricto de su legalidad*"[1]. En este caso particular, si bien la actora desacredita la pieza recursiva de GM, de ella se puede inferir sin mayores complicaciones cuáles son las partes de la resolución que le afectan. Aclarado lo expuesto, iniciemos con el tratamiento de las quejas vertidas.

La plataforma fáctica no llega discutida, razón por la cual debo ceñirme a analizar si los hechos encuadran o no en el presupuesto previsto por el art. 17 de la LDC. En particular, lo que hay que establecer es si las reparaciones realizadas al vehículo poseen el carácter de satisfactorias, ya que dicho atributo es lo que determina la aplicación o no de la norma al caso. Según la apelante, sí lo fueron, y por eso le parece arbitraria la decisión del juez.

El mismo art. 17 incluye lo que considera como reparación no-satisfactoria, y se da cuando la cosa reparada no reúne las condiciones óptimas para cumplir con el uso al que está destinada. En adición a ello, el decreto reglamentario 1798/94, interpretando esta

1 CSJSF. "Saucedo, Miguel c/ Oscar Pellado S.A. –Cobro de australes- s/ Recurso de Inconstitucionalidad". Cita: 5635/12: Expte. N° 149/93. Tomo n° 110, 141-146. Fecha: 24/08/1994.

norma, entiende por “condiciones óptimas” las que son necesarias para un uso normal, mediando un trato adecuado y siguiendo las normas de uso y mantenimiento impartidas por el fabricante. A eso se le puede sumar que el art. 11 de la LDC dispone que el consumidor goza de garantía legal “por los defectos o vicios de cualquier índole” cuando afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado. Finalmente, como explica la doctrina: “*Ante la duda, si la cosa reúne las condiciones óptimas o no, deberá estarse siempre a favor del consumidor tal como lo determina el art. 37, segundo párrafo, primera parte de la ley (...) y el art. 1095, Código Civil y Comercial*”[2].

En adición a ello, cuando se trata de la compra de automóviles hay doctrina que solicita una mayor exigencia que en relación a la adquisición de otros objetos, “*ya que el vehículo que funciona mal pone en serio peligro a las personas conducidas en el mismo y a terceros. Así, se ha dicho que la LDC no obliga al consumidor insatisfecho a esperar prolongadamente, más allá de lo tolerable, que el vendedor repare el objeto que compró, máxime cuando por su condición debe ser de absoluta confiabilidad y servir para su inmediata utilización*”[3].

En este caso, las circunstancias son las siguientes. La actora adquirió el vehículo el 05/07/2022 (págs. 11/12). Todavía no habían transcurrido dos años cuando el auto presentó la primera falla. Con tan solo 20.248 km recorridos, el vehículo ingresó al taller por primera vez el 03/04/2024 porque “el cliente comentó que iba andando … y lo empezó a sentir pesado en la marcha y mucho olor a quemado, cuando frenó vio que lo discos agarraron temperatura” (pág. 15, 53 y 93). En dicha ocasión se realizó control de los circuitos y limpieza de pastillas y discos de frenos, como también se llevó a cabo el servicio de 20.000 km. Unos días más tarde la actora lo retiró pues, como indica la orden de reparación, luego de las tareas realizadas, el funcionamiento era normal. No obstante, el vehículo volvió a ser ingresado dos meses más tarde, y en dicha ocasión estuvo casi dos meses en reparación (págs. 16, 54 y 94). El taller consignó que esa vez

---

2 SAGARNA, F.A. En *Tratado de Derecho del Consumidor*, dirigido por STIGLITZ, G.A., HERNÁNDEZ, C.A. La Ley. Buenos Aires, 2015. Tomo III. Capítulo XVIII.1, Acápite II. 17.

3 CHAMATROPULOS, D.A. *Estatuto del Consumidor comentado.* La Ley. Buenos Aires, 2016. Tomo I, Título I, Capítulo IV, Art. 17.

se reemplazó el módulo ABS, los discos de freno delanteros y las pastillas de freno; y que en el interior de la caja se encontraron limaduras de aluminio y aceite de coloración oscura, razón por la cual también se reemplazó la caja. Luego de eso, se lee: “prueba de manejo sin anomalías”. Concluida esta segunda reparación, Urbani retiró el vehículo el 02/08/2024, manejó 8 km[4] y el vehículo volvió a presentar problemas, llegando inclusive a efectuarse “una llama en la rueda delantera”, por lo cual debió reingresarlo al taller unas horas más tarde[5]. En la última orden de reparación que acompañaron MS y GM se lee: “se realiza control de rueda delantera derecha observando diferencia de frenado en relación a las 3 restantes, se verifica falla y se procede al desmontaje y reemplazo de mordaza de frenos (…), flexible de rueda (…) y caño de freno conector de rueda con módulo de freno” (págs. 56 y 95). Esto último sucedió a pesar de que, luego de la segunda reparación, el taller había asegurado un “manejo sin anomalías”.

Como se puede apreciar, en las tres ocasiones las averías se hallaron en el mismo sector, tal como lo admitió el testigo Muñoz, jefe del taller, descartando así la versión de GM de que se trataba de problemas independientes.

Por si lo expuesto fuera poco, cabe mencionar también que las tres veces el automóvil debió ser ingresado a remolque al taller, pues así lo indican las órdenes de reparación y así también lo confirmó el jefe del taller, Sr. Muñoz. Además, las tres veces la actora debió trasladarse hasta la ciudad de Resistencia (ubicada aproximadamente a 200 km de su domicilio), pues allí brinda el servicio la concesionaria oficial. En total, el vehículo ingresó en tres ocasiones al taller en un lapso de cuatro meses.

Luego del último ingreso, la unidad permanece en el taller. Según las demandadas, se encuentra reparada y lista para su retiro. Respecto de este extremo caben dos observaciones.

La primera es que, a pesar de que MS sostuvo haber informado a la actora

4 Distancia indicada por los testigos aportados por la actora, Diego Cabral y Federico Cabral, y admitida también por el testigo Muñoz al mencionar el kilometraje que tenía el vehículo en cada ingreso y egreso. Además, esa distancia se constata al leer la diferencia de kilometraje entre la segunda y la tercera orden de reparación.

5 Las horas de diferencia entre el egreso y reingreso al taller se deben, como indicó Muñoz, a que el taller cierra al mediodía y vuelve a abrir sus puertas a las 16 hs.

vía Whatsapp que el vehículo está listo, no lo probó. Tampoco lo hizo GM. En la audiencia de producción de pruebas se le preguntó específicamente al jefe del taller, Sr. Muñoz, si habían dado aviso a Urbani, y contestó genéricamente: *"sí, sí, se le informó"*, sin dar precisión alguna sobre el medio a través del cual la notificaron, ni la fecha.

La segunda observación es que a esa falta de prueba se suma el hecho nuevo invocado por la actora (págs. 127/131), consistente en que el 07/03/2025, siete meses después del tercer ingreso al taller, recibió un correo electrónico generado a través sistema On Star de Chevrolet en el que se le indicaba *"alerta de sistema de frenos en su 2023 Chevrolet Cruze. Recomendamos que por favor contacte a su concesionario oficial de la red Chevrolet. (…) El sistema ha detectado una necesidad de revisión en el sistema de frenos antibloqueo en su 2023 Chevrolet Cruze"*.

Todo lo hasta aquí detallado me convence de que las sucesivas reparaciones que la demandada realizó sobre el automóvil de Urbani están lejos de ser satisfactorias. Esto es así porque: a) utilizando la terminología que brinda el propio art. 17 de la LDC, el vehículo no reúne las condiciones óptimas para cumplir con el uso al que está destinado; b) si nos atenemos ahora al decreto reglamentario 1798/94, el auto no está en condiciones para un uso normal; c) no hay identidad entre lo ofrecido y lo entregado, como exige el art. 11 de la LDC; y finalmente d) en base a lo anterior no hace falta siquiera recurrir a la norma supletoria que indica que en caso de dudas debe siempre estarse a favor del consumidor, ya que la plataforma fáctica no deja lugar a ningún tipo de dudas.

En definitiva, considero que está demostrada la versión de la actora acerca de "la absoluta pérdida de confianza en la cosa comprada y las reparaciones insatisfactorias", como sostuvo en la demanda. Es que, como indicó la Suprema Corte de Justicia de Buenos Aires, se debe *"asegurar al consumidor un nivel de calidad del producto para que no tenga que transitar un recorrido sesgado de obstáculos (acudir a la concesionaria varias veces, privarse de tener el auto cuando se repara, acudir a un abogado para la defensa) para obtener una cosa en óptimas condiciones. Vale decir, el*

ofrecimiento de una determinada marca en un auto (0) kilómetro lleva ínsito una promesa de calidad, en relación al alto costo del producto"[6].

No obsta a esta conclusión el hecho de que, como insiste la apelante, no se produjo prueba pericial mecánica. Destaco en este punto que dicha prueba había sido ofrecida por la demandada MS, fue favorablemente proveída, y luego no la produjo. Pero además, y fundamentalmente, vale recordar que en materia de consumo rige la carga probatoria dinámica: *"con base en el art. 40, si uno de los proveedores de la cadena (la fábrica en este caso) no desea responder solidariamente, lo que deberá hacer es 'demostrar' (y no sólo 'expresar' con una elegante retórica) que la causa del daño (en el caso analizado, las fallas del vehículo) le resulta ajena"*[7].

En definitiva, no hay ningún elemento que me imponga apartarme de la decisión del juez de grado al decir que resulta aplicable al caso el art. 17 de la LDC y, por consiguiente, procedente la elección que efectuó la actora al pedir la sustitución del vehículo por otro de idénticas características (opción prevista en el primer inciso de la norma). La condena debe confirmarse.

Pasando ahora a los agravios relativos a los rubros indemnizatorios, comenzaré por el daño moral. Se queja GM porque considera que, por la escasez de la prueba, el monto no tendría ningún asidero. Como explica PIZARRO: *"Para cierto sector de la doctrina y jurisprudencia, correspondería formular una distinción según el daño moral provenga de un acto ilícito (aquiliano) o del incumplimiento contractual (obligacional). (…) Por nuestra parte pensamos que la diferente génesis del daño moral no debería tener incidencia en materia de prueba"*[8]. Continúa diciendo el autor que la carga de la prueba del daño moral pesa siempre sobre el damnificado, pues así lo consagra el art. 1744 del CCC. No obstante, como lo sostuve en anteriores votos[9], con respaldo de ese

6 SCBA. "Capaccioni, Roberto Luis c. Patagonia Motor S.A. y BMW de Argentina S.A. s/ infracción a la Ley del Consumidor", de fecha 30/09/2014. La Ley. Cita online: AR/JUR/50192/2014.

7 CHAMATROPULOS, D.A. *Reparación no satisfactoria y sustitución de la cosa adquirida por otra de "idénticas características"*. RCyS 2012-III, 77.

8 PIZARRO, R.D. *Daño Moral. Reparación, Prevención y punición de las consecuencias no patrimoniales.* Rubinzal Culzoni. Santa Fe, 2021. 3° Edición. Tomo II, págs. 330/331.

9 De esta Cámara, con integración parcialmente diferente: "C., V.D. C/ V., J.E. s/ Ordinario Daños y Perjuicios" (CUIJ 21-24921061-4), de fecha 29/10/2024, P° 2024, R° 636.

mismo autor, no siempre es posible producir una prueba directa sobre el perjuicio padecido porque la índole de este daño reside en lo más íntimo de la personalidad. *"A partir de la acreditación del evento lesivo y del carácter de legitimado activo del actor, puede operar la prueba de indicios o la prueba presuncional, e inferirse la existencia del daño moral"*[10]. En este caso se probaron las circunstancias en las cuales se dieron las diferentes reparaciones, detalladas ya en párrafos anteriores.

Todos estos elementos sirven de base para la procedencia del daño moral. En lo que refiere a su cuantificación, GM se queja por el monto, pero no brinda elementos de fuste que me lleven a resolver de una manera diferente. Por ende, propongo su confirmación.

En lo que concierne a la privación de uso, esta Cámara viene adoptando hace años la postura de que no requiere de prueba específica, ya que el daño se configura con la sola carencia temporal del vehículo[11]. Es que, como se remarcó en dichas ocasiones, el automóvil es una cosa destinada a ser utilizada. Por ende, el lapso de indisponibilidad del rodado produce en el damnificado una obvia reducción de sus posibilidades de traslado, tal como en este caso atestiguaron los Sres. Diego y Federico Cabral -suegro y pareja de la actora, respectivamente-.

En relación a este rubro, GM también se queja por las fechas de inicio y fin que el juez ordenó para el cálculo de la partida. En lo que refiere al inicio fijado en el 27/08/2024, cabe indicar que así fue solicitado por Urbani al demandar, y coincide con el día de envío de las cartas documento a MS y GM (págs. 5 y 8). Como argumento adicional cabe destacar que la privación de uso en realidad comenzó meses antes: por un corto periodo en abril 2024, y luego desde el 04/06/2024 en adelante, momento desde el cual el auto se encuentra en el taller -excepto por un lapso de pocas horas en que lo retiró y volvió a ingresarlo en fecha 02/08/2024-. Luego, el juzgador dispuso que el

10 PIZARRO, R.D. Ob. Cit. Pág. 334.

11 Véase, por ejemplo: "Perez Julieta Cristina C/ Zini Emilio Norberto Y Otros S/ Daños Y Perjuicios" (CUIJ 21-25081321-7), de fecha 14/08/2020, T° 30, F° 208, R° 266. "Ferreyra, Hector Alfredo C/ Escobar Automotores Sa Y Otros S/ Daños Y Perjuicios" (CUIJ 21-23045315-9), de fecha 29/03/2023, T° 37, F° 141, R° 87. Y más recientemente en: "Bonora Oscar Americo Y Otros C/ Ramseyer Orlando Raul Y Otros S/ Ordinario" (CUIJ 21-25029607-7), de fecha 20/02/2025, P° 2025, R° 21.

cálculo se efectúe hasta que se concrete la entrega de la nueva unidad, y GM se queja porque el vehículo estaría listo para ser retirado. No obstante, como indiqué más arriba, en este caso no procede la entrega del automóvil supuestamente reparado, sino la sustitución de ese por uno de idénticas características. Por lo tanto, tampoco encuentro argumentos sólidos para modificar lo otorgado por este rubro.

Pasando ahora al daño punitivo, es cierto lo que sostiene la apelante en cuanto a que, atento a la laxitud de la norma, la aplicación del art. 52 bis debe ser restrictiva. Así lo entendió esta Cámara en numerosos pronunciamientos en los cuales resolvió denegarlo[12].

Ahora bien, eso está lejos de significar que la norma no deba ser aplicada en ningún supuesto. Y aquí la sanción legal procede porque las circunstancias propias del caso lo ameritan. Simplemente para refrescarlas cabe mencionar: a) ingreso al taller en tres ocasiones en un lapso de 4 meses; b) las dos primeras veces retirado con promesa de buen funcionamiento; c) a pesar de dichas promesas, debió volver a ser ingresado en ambas oportunidades, dándose el último reingreso (tercera vez) el mismo día en que retiró el vehículo del taller y luego de manejar tan solo 8 km; d) las tres veces debió ser ingresado a remolque, y en las tres ocasiones la actora debió viajar aproximadamente 200 km hasta la ciudad donde se halla el taller oficial; e) reclamo extrajudicial a ambas demandadas sin recibir ninguna respuesta; f) negación de responsabilidad al contestar demanda aludiendo que el vehículo estaba reparado y listo para retirar, de lo cual no hay constancia, y, por el contrario, meses después, recepción de alerta mediante el sistema On Star por el sistema de frenos.

Todo esto permite concluir sin ambages que la actitud de las demandadas no consistió en un simple incumplimiento, sino -como explica la Corte Suprema de Justicia de

12 Así en: “Rivero, Antonela Magali C/ Travel Rock S A Y Otros S/ Daños Y Perjuicios” (CUIJ 21-25275490-0), de fecha 10/04/2024, P° 2024, R° 147. “Batistuta Maria Delia C/ Nuevo Banco De Santa Fe Sa S/ Sentencias Juicios Sumarios Y Sumarisimo” (CUIJ 21-25024575-8), de fecha 19/09/2024, P° 2024, R° 551. “Roda, Ramona Lujan C/ Nuevo Banco De Santa Fe Sa S/ Sentencias Juicios Ordinarios” (CUIJ 21-25024792-0), de fecha 16/10/2024, P° 2024, R° 609. “CHAVEZ, Diego Martin C/ Obra Social Industria Lechera Y Otros S/ Daños Y Perjuicios” (CUIJ 21-25214744-3), de fecha 28/05/2025, P° 2025, R° 244.

Santa Fe (CSJSF)- en *"una conducta especialmente reprochable, caracterizada por la presencia de dolo o de una culpa grave, representativa de un grave desprecio hacia los derechos del consumidor"*[13]. Cuando este tipo de conductas se advierte estamos ante los denominados "ilícitos lucrativos": *"al demandado le resulta más económico no atender los reclamos y dejar que uno o dos de diez consumidores transiten por ocho o nueve años de procedimientos administrativos y judiciales (los demás afectados ni siquiera tienen tiempo y/o dinero y/o ganas de litigar) porque al fin y al cabo la condena será baja en función de los cálculos de costos y beneficios que habitualmente se efectúan"*[14].

A esto cabe agregar un reciente pronunciamiento de la CSJSF mediante el cual confirmó una sentencia de Cámara que había hecho lugar al daño punitivo pues en el caso *"las demandadas contaban con una larga trayectoria en la fabricación, importación, financiación y colocación de automóviles, con capacidad de generar una enorme confianza en los consumidores; y que, debidamente anoticiadas del incumplimiento que diera lugar al reclamo, eligieron desatenderlo, exhibiendo así una grosera indiferencia hacia los derechos individuales del actor y en la honra de las obligaciones asumidas"*[15]. Todo lo cual conlleva, en definitiva, a coincidir con la decisión del juez de grado en relación a la procedencia de esta sanción.

Luego, para analizar si lo concedido es realmente exagerado -como sostiene la apelante-, acudiré a la fórmula diseñada por Matías Irigoyen Testa[16], aplicada ya por numerosos tribunales del país[17], incluyendo algunos de esta provincia[18]. La fórmula fue pensada para cumplir con la función disuasoria -propia de los daños punitivos- y busca, además, hacer coincidir la "responsabilidad total esperada" del dañador con los "daños reparables esperados" que se derivan de su comportamiento (en

---

13 CSJSF. "Borra, Gaspar Carlos C/ Banco De Galicia S.A. -Sumarísimo- S/ Recurso De Inconstitucionalidad (QUEJA Admitida)", de fecha 10/02/2016, cita: 26/16.

14 CCCyL de Rafaela, Sala II. "Lorenzatti, Raul Antonio C/ Banco Macro S.A. S/ Daños Y Perjuicios", de fecha 04/09/2025. Cita: 477/25.

15 CSJSF. "Fertitta, Mirko C/ Volkswagen S.A. De Ahorro Para Fines Determinados Y Otros -Demanda de Derecho De Consumo- S/ Queja Por Denegacion Del Recurso De Inconstitucionalidad", de fecha 21/04/2026. Cita: 269/26.

16 IRIGOYEN TESTA, M. *Monto de los daños punitivos para prevenir daños reparables*. La Ley, Revista de Derecho Comercial, del Consumidor y de la Empresa, 2011 (diciembre), pág. 87.

17 Las sentencias pueden consultarse en: https://derecho.uns.edu.ar/formulas-y-herramientas-para-cuantificar-los-danos-punitivos-matias-irigoyen-testa/

18 CCCyL de Rafaela, Sala II. "Lorenzatti", citado previamente.

términos de Irigoyen Testa). Asimismo, la fórmula incluye dentro de sus componentes la probabilidad de que la víctima decida iniciar un proceso judicial y obtenga éxito, como así también la probabilidad de que el demandado sea condenado a pagar daños punitivos.

La fórmula es la siguiente: **D = C x [(1 - Pc) / (Pc x Pd)].** Y los contenidos de cada variable son: - **"D"** = daño punitivo a determinar; - **"C"** = cuantía de la indemnización compensatoria por daños provocados; - **"Pc"** = probabilidad de ser condenado por la indemnización compensatoria de daños provocados; - **"Pd"** = probabilidad de ser sentenciado por daños punitivos.

En este caso la responsabilidad total de las demandadas se integra con los siguientes rubros: la sustitución del automóvil, la privación de uso y el daño moral. Acto seguido, entonces, debo establecer un monto estimativo para cada una de las partidas, a la fecha de la sentencia alzada, sin ánimos de que dicha estimación sea tomada como liquidación de la deuda, ya que será considerada al solo fin de tener una base para el cálculo de los daños punitivos.

Para la sustitución del automóvil estimo $43.000.000 (entre el monto estimado del vehículo[19] y un poco más para los gastos que incluyó el juez destinados a inscripción, flete, etc.). La privación de uso arroja un monto de $920.000, y el daño moral fue cuantificado en $7.560.982. En total, la responsabilidad total esperada era, a la fecha de la sentencia, de $51.480.982.- Debido a que se trata de un monto estimativo, a los fines de facilitar el cálculo, consideraré **$51.500.000.-** Esta suma es la **variable "C"** de la fórmula de Irigoyen Testa.

La determinación de las otras dos variables de la fórmula ("Pc" y "Pd") consiste, como ya vimos, en probabilidades. Por un lado, la probabilidad de que empresas como General Motors SRL y MS Automotores SA sean condenadas a resarcir los daños

19 El Chevrolet Cruze, adquirido por la actora, dejó de producirse a fines de 2023, según informan diversos periódicos: https://www.clarin.com/economia/chau-auto-mediano-grande-argentino-diciembre-deja-hacer-chevrolet-cruze_0_WobqqfrcgK.html; y https://www.lanacion.com.ar/autos/se-despide-el-chevrolet-cruze-general-motors-deja-de-fabricarlo-a-fin-de-ano-nid09062023/
En las mismas noticias se indica su "reemplazo" por el Tracker, SUV del segmento B. El costo del Tracker LTZ a la fecha de la sentencia de grado era $41.721.900, conforme surge de: https://www.lanacion.com.ar/autos/cuanto-cuesta-el-nuevo-chevrolet-tracker-en-octubre-2025-nid04102025/

provocados a consumidores como Urbani a través de incumplimientos como los que se dieron en este caso; y por otro lado, la posibilidad de que en dicha condena se añada la accesoria a pagar daños punitivos. De allí que *"ambas probabilidades ("Pc" y "Pd") serán siempre opinables. Pero las críticas que pudieren efectuársele a esas consideraciones no son achacables al cálculo matemático propiamente dicho ni a la base conceptual que le da sustento, sino a la operación que corresponde desarrollar consistente en cuantificar una probabilidad contando con pocos datos acerca de los cálculos especulativos de la demandada con los que analizó los costos y beneficios de uno u otro camino de acción"*[20], y a partir de los cuales eligió finalmente la conducta que implicó incumplir, no contestar las intimaciones que Urbani envió, no preocuparse por arribar a una solución extrajudicial y elegir transitar un proceso judicial para otorgarle un resarcimiento a la actora.

Aclarado lo anterior, considero que -como máximo- siete consumidores entre diez que se encuentren en situación análoga a la de Urbani estarían dispuestos a promover una acción judicial. De esos siete actores, probablemente cinco de ellos obtengan una efectiva condena judicial a que se les indemnicen los daños y perjuicios (los demás podrían por ejemplo arribar a un acuerdo conciliatorio previo a la sentencia o bien padecer el rechazo de su pretensión en el marco del pleito). Por lo tanto, **la variable "Pc"** equivaldría en nuestro caso a un **50% (0,5)**: cinco de cada diez personas de similares características a las de Urbani serían beneficiadas partir de la función resarcitoria de la responsabilidad civil.

Una vez reconocida la indemnización por daños y perjuicios a estas cinco personas, estimo un poco más probable que el juzgado adicione daños punitivos en beneficio del consumidor. Esto es así debido a la entidad de los perjuicios que sufrió la actora, a las conductas que desarrollaron las demandadas, a la cantidad de clientes con que cuentan en nuestro país (dato ya mencionado, en este caso, por el juez de primera instancia) y al estado actual de la jurisprudencia que se ha expedido sobre la temática.

---

20 CCCyL de Rafaela, Sala II. "Lorenzatti", citado previamente.

Asigno entonces a **la variable “Pd” un 80% (0,8).**

Aplicados estos parámetros a la fórmula matemática ya indicada, quedaría así: D = $51.500.000 x [(1 – 0,5) / (0,5 x 0,8)]. Efectuado el cálculo, **el resultado es $64.375.000.**

Por lo tanto, si bien el juez de grado utilizó otras variables para llegar a la suma que finalmente concedió, se puede ver con simpleza y claridad que lo otorgado no resulta irrazonable, pues es incluso menor al monto que arroja la fórmula de Irigoyen Testa.

Finalmente, destaco que la suma otorgada por el juez de grado de $44.560.417,68 cuadra dentro de los parámetros establecidos por el art. 47 inc. b de la ley 24.240 (al cual remite el art. 52 bis de la misma norma): cero coma cinco a dos mil cien canastas básicas total para el hogar 3 que publica el INDEC. Si ponderamos que dicha unidad de medida ascendía al momento de la sentencia a $1.276.649,24[21], arribamos a que los $44.560.417,68 equivalen a 34,90 canastas básicas ($44.560.417,68 / $1.276.649,24). De ninguna manera podría entonces la demandada tildar de excesivo a dicho monto ya que equivale solo a un 1,66% del máximo legal posible (34,90 x 100 / 2100).

En conclusión, por todos los motivos hasta aquí expuestos, no encuentro ningún fundamento sólido que permita modificar la sentencia de primera instancia. Por lo tanto, propondré a mis colegas rechazar el recurso de apelación de GM, y confirmar la sentencia alzada en su totalidad. Las costas de instancia se impondrán a la apelante perdidosa (art. 251 CPCCSF).

A la segunda cuestión y luego de analizarla, el Dr. Dalla Fontana manifiesta coincidir, por lo que vota en idéntico sentido. Ante la existencia de dos votos concordantes, la Dra. Chapero se abstiene de emitir opinión, conforme lo dispuesto en el art. 26 de la ley 10.160.

A la tercera cuestión, el Dr. Sánchez dijo: atento al resultado precedente, corresponde adoptar la siguiente resolución: 1) Desestimar el recurso de nulidad. 2)

21 https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/canasta_08_26ED3042AA70.pdf

Poder Judicial

Rechazar la apelación interpuesta por GM Argentina SRL, y confirmar en todas sus partes la sentencia alzada. 3) Imponer las costas de esta instancia a la apelante perdidosa (art. 251 CPCCSF). 4) Regular los honorarios de los profesionales intervinientes por su actuación en la Alzada en el 50% de los que correspondan a la actuación de la parte que representa en la instancia de grado.

A la misma cuestión, el Dr. Dalla Fontana vota de la misma manera, mientras que la Dra. Chapero se abstiene, conforme lo dispuesto en el art. 26 de la ley 10.160.

Por ello, la

CÁMARA DE APELACIÓN EN LO CIVIL, COMERCIAL Y LABORAL DE LA CUARTA CIRCUNSCRIPCIÓN JUDICIAL

RESUELVE: 1) Desestimar el recurso de nulidad. 2) Rechazar la apelación interpuesta por GM Argentina SRL, y confirmar en todas sus partes la sentencia alzada. 3) Imponer las costas de esta instancia a la apelante perdidosa (art. 251 CPCCSF). 4) Regular los honorarios de los profesionales intervinientes por su actuación en la Alzada en el 50% de los que correspondan a la actuación de la parte que representa en la instancia de grado.

Regístrese, notifíquese y bajen.

SÁNCHEZ **Juez de Cámara**	**DALLA FONTANA** **Juez de Cámara**	**CHAPERO** **Jueza de Cámara** ***En abstención*** ***(art. 26 ley 10.160)***

ASTESIANO
Secretario de Cámara