



PODER JUDICIAL DE CÓRDOBA

JUZGADO 1A INST CIV COM 2A NOM

Protocolo de Sentencias

Nº Resolución: 143

Año: 2024 Tomo: 5 Folio: 1401-1445

EXPEDIENTE SAC: **11000242 - AGUILÓ, MONICA BEATRIZ Y OTROS C/ VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES**

DETERMINADOS - ABREVIADO - OTROS - TRAM.ORAL

PROTOCOLO DE SENTENCIAS. NÚMERO: 143 DEL 06/09/2024

SENTENCIA NUMERO: 143. CORDOBA, 06/09/2024. Y VISTOS: estos autos caratulados AGUILÓ, MONICA BEATRIZ Y OTROS C/ VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS – ABREVIADO - OTROS - TRAM.ORAL, Expte. 11000242, de los que resulta,

I) Que con fecha 02/06/2022 comparecen los Sres. **Aguiló Mónica Beatriz** D.N.I. 16.684.709, **Boll Walter** D.N.I. 13.963.707, **Duran Alicia Alejandra** D.N.I. 21.393.683, **Favotti Noemí Concepción** D.N.I. 12.301.114, **Ferreira Olga Rosa** D.N.I. 13.257.744, **Gagliero Silvana Gabriela** D.N.I. 17.002.271, y **Ramos Hernán Federico**, D.N.I. 30.122.459, con el patrocinio letrado de los abogados **Juan Exequiel Vergara** MP. 1-35222 y **Nelson Nicolás Galindez**MP. 1-40822, e inician formal demanda ABREVIADA DE CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL (DEBER DE INFORMACIÓN) en contra de la firma “**VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS**” en virtud del art. 42 CN y en el art. 4 de la ley 24.240 Ley de Defensa del Consumidor (LDC), pretendiendo que la firma demandada cumpla sus obligaciones legales y contractuales y en consecuencia suministre información cierta, clara y detallada, haciendo reserva tanto por la repetición de rubros o montos mal cobrados, como de los daños y perjuicios ocasionados por su incumplimiento y la información inexacta brindada.

Solicitan, puntualmente, que **Volkswagen S.A. de Ahorro para fines determinados** informe

de modo claro, cierto y detallado, en función del art 4 de la ley 24.240, a qué se debe la supuesta deuda generada con la empresa. En el caso de que sea por aplicación de una medida cautelar, deberá adicional y fundamentalmente informar: **1-** La cantidad de cuotas de cada plan alcanzadas por la medida cautelar. **2-** La cantidad de dinero o el porcentaje del valor móvil que se “descontó” en cada cuota. **3-** El porcentaje de interés aplicado en cada cuota. **4-** Cuál fue el valor móvil del vehículo en cada una de dichas cuotas. Asimismo, solicita que resarza los daños generados por la falta de información.

Destacan que ha sido la conducta de la firma demandada la que ha forzado la judicialización del presente, habida cuenta que se ha negado -en reiteradas oportunidades- a suministrar elemental información contable referida al negocio jurídico que une a las partes. Sostienen que todo este desgaste jurisdiccional pudo haber sido evitado si es que la demandada hubiese actuado con buena fe, con transparencia y con claridad, lo cual nunca ocurrió, por lo que se piden, independiente del resultado del pleito, especial imposición de costas en el máximo de su escala por ser tal conducta contraria al trato digno y la buena fe que establece categóricamente la ley de defensa del consumidor.

Destacan que este litigio parte de la siguiente premisa: La firma demandada está obligada por ley a brindar información y en consecuencia debe, inexorablemente, justificar cada peso que ha cobrado y/o que pretenda cobrar. Manifiestan que cada uno de los actores ha suscripto un plan de ahorro de 84 cuotas con “**VOLKSWAGEN S.A DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS**” para la compra de un automóvil de tal marca, asignándose a cada uno de ellos los siguientes Grupos y números de Orden: **Aguiló Mónica** Grupo 2812 y Orden 029; **Boll Walter** Grupo 3234 y Orden 083; **Duran Alicia** Grupo 3112 y Orden 013; **Favotti Noemí** Grupo 5241 y Orden 100; **Ferreira Olga** Grupo 3795 y Orden 032; **Gagliero Silvana** Grupo 2791 y Orden 160; y **Ramos Federico** Grupo 4226 y Orden 113.

Sostienen que, habiendo llegado cada uno de los actores a la última cuota del plan de ahorro, la empresa demandada en algunos casos no permitió pagar el valor correspondiente a la cuota

84, mientras que en otros sí, pero de igual forma en todos los casos los intimó a través de llamadas telefónicas por parte de estudios de cobranza e incluso a través de mails, a pagar una supuesta “deuda”, la cual en ningún momento dio explicaciones en cuanto a su origen y/o composición de forma detallada.

Afirman que, ante dicha situación vivida por cada uno de los suscriptores, siendo hostigados permanentemente por la sociedad de ahorro al pago de no sabemos qué, y a medida que fue transcurriendo el tiempo, el monto dinerario se fue acrecentando lo que les generó una total incertidumbre y preocupaciones por lo que iba a suceder en los meses posteriores. Sostienen que, cansados de no obtener respuestas por parte de la demandada, decidieron asesorarse legalmente antes de pagar la suma requerida de forma extrajudicial, debido a que se estaba omitiendo darnos el detalle o discriminación de la deuda. Manifiestan que en ningún momento la empresa les informó de saldos o montos dinerarios adeudados, siendo ello solamente requerido de forma intempestiva recién en la última cuota de cada plan. Manifiestan haber sentido una aflicción muy grande frente a toda esta situación que estaban viviendo, ya que desconocían totalmente que es lo que nos quiere cobrar la empresa, y esto nos generó un malestar mayor.

Afirman que, siendo conscientes del atropello que estaban sufriendo respecto de sus derechos como consumidores, y al no tener respuestas por parte de la empresa, es que decidieron acudir cada uno de ellos, de forma independiente, y en distintos momentos, a la Asociación Acción y Defensa del Consumidor e Inquilino (ADCOIN). Relatan que solicitaron que para cada caso se fije una fecha de audiencia de conciliación en contra de la sociedad de ahorro Volkswagen, lo cual así sucedió; los días y hora de audiencia fueron: Viernes 29/10/2021 a las 11hs.; Viernes 03/12/2021 a las 11hs.; Lunes 06/12/2021 a las 11hs.; Martes 28/12/2021 a las 12hs.; Martes 28/12/2021 a las 12:30 hs.; Miércoles 29 de diciembre 2021, 12:30 hs; Lunes 14/03/2022 a las 11hs. Solicitan se tenga en cuenta que evidencia una mala fe por parte de la demandada, el hecho de que nunca compareció a cada una de las audiencias de conciliación

mencionadas, a las que fue requerida para brindar toda la información solicitada respecto de la supuesta deuda generada. Afirman que eso puede observarse en el certificado de cierre emitido en esa entidad.

Manifiestan nuevamente su desconcierto, y el trato indigno al que fueron sometidos por parte de la demandada, al intentar cobrar de forma extrajudicial distintas sumas dinerarias (como por ejemplo \$353.283; \$433.000; \$405.871; \$323.682; \$672.150; \$290.573) sin cumplir con el deber de información en cuanto al origen y/o composición de la deuda de forma detallada. Sostienen que se ven obligados a tener que iniciar este juicio con el objetivo de que Volkswagen les brinde la información clara y detallada que no les dio en su momento y así tener un conocimiento acabado respecto de qué es lo que se los intima a pagar.

Consideran que los hechos relatados ponen en evidencia una serie de circunstancias que dan lugar a repercusiones negativas, tanto en lo contractual como en lo extracontractual, y que constituyen -en suma- una verdadera violación al texto constitucional (art. 42) y al art. 4 LDC. Afirman que la empresa demandada, por la propia especialidad de la actividad que desarrolla y por el grado de profesionalidad que esta implica, tiene la obligación de obrar con prudencia y evitar situaciones que generen perjuicios a sus clientes. Sostienen que agrava tal responsabilidad el hecho de que esa entidad, luego de anoticiada, advertida y requerida para que cumpla con el deber de suministrar información continuó con su negativa y con posterioridad a ello (para no dejar dudas) se mantuvo incólume a los diversos pedidos. Entienden que se trata de una actitud dolosa.

Consideran que tener que tomarse la molestia de reclamar el cumplimiento de una obligación tan elemental, como lo es la de explicar y brindar información acerca de cómo se compone la deuda reclamada, ha sido realmente todo un incordio que sólo la subjetividad de cada consumidor puede describir. Sostienen que no comprenden como una empresa del tamaño de la demandada se niegue de forma tan rotunda a proporcionar información relacionada con el negocio del cual son parte.

Fundan su pretensión sobre la base de uno de los axiomas del derecho del consumo: El deber de suministrar información (art. 4 y 37 in fine LDC) y al derecho a un trato digno art. 8 bis ley 24.240. Entienden que “**Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados**” es el principal responsable, de acuerdo al art. 4 de la ley 24.240, debido a que jamás brindó información contable en los términos que exige la normativa vigente. Reiteran que la empresa demandada no dio explicaciones de cuál era el origen y cómo estaba compuesta la deuda que pretendían cobrar, es decir, no explicó a qué correspondía el concepto de “Débitos y Créditos” que figuraba como concepto en cada cupón de pago mensual, ni tampoco informó cómo se generaron las distintas sumas dinerarias reclamadas, afirmando que nunca brindaron una información clara y detallada para estar conforme a derecho.

Consideran claro que el proveedor no ha cumplido con la obligación de poner en conocimiento a los consumidores de las condiciones de su comercialización, dado que el hecho de pretender cobrar una deuda sin realizar el detalle de la misma, es un menoscabo a sus derechos. Subrayan que el derecho del consumidor al acceso a la información se constituye en uno de los ejes principales de la tutela legal, algo que en éste caso se ha violado. Citan jurisprudencia.

Afirma que la finalidad perseguida por el artículo 4, consiste en buscar la verdad real, consciente e informada del usuario respecto de las ventajas y desventajas de los servicios que contrata y encuentra su razón de ser en la necesidad de suministrar a aquél conocimientos de los cuales legítimamente carece, con la finalidad de permitirle efectuar una elección racional y fundada respecto del servicio que pretende contratar o que contrató. Sostienen que es eso lo que sucedió aquí, ya que se vieron obligados a iniciar un reclamo administrativo prejudicial mediante una audiencia de conciliación a la que la empresa no compareció y por lo tanto no informó cómo se componía la deuda reclamada por la sociedad de ahorro, para poder solicitar la cancelación de la prenda de cada vehículo. Afirman que, para que se cumpla con la manda legal, esa información debe ser cierta, eficaz, gratuita, en soporte físico y proporcionada con

la claridad necesaria que permita su comprensión. Reiteran que resulta menester de que la empresa provea toda la información al consumidor para que éste pueda tener el rango más amplio de libertad posible para así decidir qué hacer.

Consideran que el art. 4 a la par de constituir un verdadero principio general en materia de consumo, consagra un Derecho Subjetivo del consumidor o usuario, y ese deber de información tiene una doble finalidad: protección del consentimiento del consumidor y que éste logre una satisfactoria utilización del producto o servicio. Afirman que la jurisprudencia es unánime en que es el proveedor el que debe mostrar que ha cumplido, en tanto una postura contraria impondría al consumidor el deber de probar un hecho negativo, circunstancia prohibida por el Derecho.

Sostienen que la demandada no sólo es responsable de no haber brindado toda la información solicitada, sino que también se configuró una práctica abusiva que atentó contra el derecho a un trato digno en virtud del art 42 de la Constitución Nacional, ya que no se adoptaron las medidas necesarias para que los consumidores seamos atendidos como una persona humana con dignidad. Consideran que al hablar de trato digno, la norma se refiere principalmente a un aspecto externo o social, es decir, al honor, respeto o consideración que se debe a la persona. Afirman que la dignidad Humana es un principio elemental de Derecho Natural, y es de carácter supraestatal, el honor y la dignidad corresponden a toda persona, como derechos inalienables, innatos e inseparables de ella y no se pierden, que son de carácter humano indeleble, independiente de la situación concreta en que el individuo se halle. Reiteran que la dignidad es el derecho que tiene todo hombre a ser respetado como tal, como ser humano, con todos los atributos que les son propios. Sostienen que el art 1097 del Código Civil y Comercial, al regular el trato digno como estándar de apreciación de las prácticas abusivas, afirman que la dignidad de la persona debe ser respetada conforme a los criterios generales que surgen de los Tratados de Derechos Humanos que conforman el bloque constitucional. Arguyen que, teniendo en cuenta que el art 8 bis de la ley 24.240 tiene una fórmula general

positiva, por la que se persigue la defensa de condiciones de atención y trato digno, se reprocha el accionar de aquellas conductas empresariales que implican prácticas vejatorias, vergonzantes o intimidatorias, como lo es la falta de atención personalizada. Expresan que fueron sometidos a situaciones intimidatorias respecto de los métodos abusivos de cobranza, ya que como consumidor sufrieron y soportaron varias veces la incertidumbre que nos generaba el no saber realmente a qué correspondía o como se generó la supuesta deuda. Consideran que no obtener respuesta ni la presencia de un representante de la empresa fue un trato hacia ellos, debido a que cada suscriptor tuvo que destinar dinero y tiempo para poder realizar la audiencia de conciliación, lo que en algunos casos implicó tener que faltar a su respectivos trabajos.

Destacan que el trato equitativo y digno debe configurarse a lo largo de todo el trayecto de la relación de consumo: comienzo, permanencia y egreso. Manifiestan que el trato digno es el respeto agravado que se le debe profesar al consumidor como persona vulnerable, y en virtud del cual no puede ser destinatario de menosprecios, desconsideraciones, ultrajes, postergaciones, ni ningún tipo de agravio como consecuencia de su situación estructural de debilidad en la relación de consumo y en el mercado. Consideran que esa “postergación” es la que aquí se produjo si tenemos en cuenta que cada vez que realizaban un reclamo vía mail, las respuestas eran siempre las mismas, evadiendo una concreta solución al problema; sostienen que no se puede desconocer que existen nuevas modalidades de peligros a la dignidad de la persona, por ejemplo el trato denigrante o discriminatorio que a los consumidores les dispensas ciertas empresas, mediante innumerables y mutables tipos de prácticas comerciales abusivas. Recalcan que en una sociedad de consumo, la protección del consumidor es parte del mantenimiento de la dignidad humana. Las modernas teorías de los Derechos Humanos, en las que el reconocimiento de éstos se basa en la dignidad como un valor supremo, constituyen concepciones que sirven como apoyo para la aceptación de los Derechos del Consumidor como Derechos Humanos. Citan jurisprudencia.

Daños y perjuicios. a) Daño Moral. Expresa Von Ihering, que al que sufre un perjuicio debe serle reparado no solamente por las pérdidas pecuniarias sino también por las restricciones llevadas a su bienestar, a sus conveniencias, por los disgustos, las agitaciones del espíritu que le han sido causadas. La persona, según este autor, puede ser lesionada por lo que es y por lo que tiene. En lo que es: su cuerpo, su libertad, su honor y en lo que ella tiene en sus relaciones con el mundo exterior.

Por otro lado, el daño moral (o extrapatrimonial) es una modificación disvaliosa, anímicamente perjudicial del espíritu, que se traduce en un modo de estar de la persona diferente de aquel en que se encontraba antes del hecho y como consecuencia de este.

Consideran que como consecuencia del grave incumplimiento de la demandada al deber de suministrar información por los servicios efectivamente brindados, el excesivo tiempo transcurrido y los innumerables reclamos a la propia empresa, y ante la Asociación ADCOIN, se ha generado por su exclusiva culpa en cada uno de nosotros, una situación de zozobra y detrimento espiritual y psicológico ante el desprecio, la insatisfacción del contrato y el abuso del cual he sido víctima como contratante leal y cumplidor frente a empresas que demuestran absoluto desinterés por la satisfacción de los consumidores. Además, estiman que debe tenerse presente los hechos mismos de estrés vividos durante el tiempo de espera para la puesta en conocimiento de valores que motivaron un aumento en las cuotas, y luego, por los reclamos insatisfechos, y la propia violación al deber de información, en una situación que para enfrentar a las empresas, el usuario se encuentra en inferioridad de circunstancias, pues, por ejemplo, la accionada cuenta con asesoramiento profesional permanente y respaldo económico para afrontar sin inconvenientes la cuestión suscitada, mientras que el usuario carece de conocimientos sobre el servicio de administración de un plan de ahorro, debe buscar asesoramiento, y le reporta un gran sacrificio económico el problema.

En ese sentido, y siguiendo con la teoría de los placeres sustitutos, indican que este daño moral al consumidor podría ser reparado con la cantidad de dinero necesaria para la

adquisición de un televisor nuevo, para cada uno de los consumidores, marca SMART TV HD 32” marca Philips 32PHD6825 que hoy en el mercado tiene un valor de pesos treinta y seis mil (\$36.000), lo que puede ser corroborado en el siguiente link: <https://www.fravega.com/p/smart-tv-hd-32-philips-32phd6825-502127/> o con la mayor o menor suma dineraria que surja de la prueba a rendirse y estime el prudente criterio de S.S., más intereses desde que se debió cumplir la obligación y hasta el efectivo pago.

Readecuan este rubro en los alegatos a la suma de \$1.000.000 para cada uno de ellos.

b) Daño Punitivo. Que con motivo del incumplimiento de la obligación de informar (art. 4 de la ley 24.240), y adicionalmente por el trato indigno propiciado al consumidor frente a la incomparecencia a las audiencias de conciliación ante una asociación de consumidores, solicitan se condene a la demandada a abonar la multa prevista en los arts. 8 bis y 52 bis de la ley de defensa del consumidor, en concepto de daño punitivo, -al efecto de disuadir al proveedor a futuro de negarse a otorgar la información que le sea requerida por un consumidor- pretensión económica que se cuantifica en el quince por ciento del sueldo remuneración total asignada al cargo de Juez de Cámara con una antigüedad de ocho años, es decir al 15% de una Unidad Económica, a la fecha de su imposición, por cada uno de los damnificados, y/o lo que en más estime Vuestra Señoría de acuerdo a su sana crítica y la prueba a rendirse en autos.

Readecuan este rubro en el equivalente a 25 canastas básicas para cada uno de los actores.

Derecho. Puesto que la presente litis gira en torno a una relación de consumo, solicitan al Tribunal que se le aplique el trámite de proceso abreviado. También piden, siguiendo lo establecido en los arts. 1, 2 y 3 del CC, la interpretación de la litis conforme al espíritu de las leyes y así la aplicación de todos los principios instituidos en el CC (título III del Libro tercero, especialmente el art. 1735) así como en las leyes especiales consagradas en materia de defensa del consumidor, incluidas las normas vigentes en el Código Civil, en los Tratados internacionales suscriptos por el estado argentino así como las interpretaciones que ha hecho

la Corte IDH. En igual sentido pido, para el caso en que exista cualquier duda en relación a los hechos y/o al derecho, expresa aplicación del principio pro consumidor consagrado en el art. 1094/5 del CC y en el art. 3 de LDC.

En consecuencia, solicitan al tribunal la aplicación de las disposiciones consagradas en materia de derecho del consumidor: La inversión de la carga de la prueba, la aplicación de tesis de las cargas probatorias dinámicas, las presunciones a favor del consumidor y cualquier otra que el Tribunal pudiese determinar. Fundan –además- la presente en lo dispuesto por los arts. 1092 ss. y cc, 1075, 1708 ss y cc. del Código Civil y Comercial.

Fundamento principalmente toda esta reclamación en el art 42 de CN y en los art. 1, 2, 3, 4, 8, 8 bis y conc. y correlativos de la ley 24.240 modificada por la ley 26.361.

Ofrecen prueba documental- instrumental e informativa.

Costas. Recuerdan que se genera todo el presente desgaste jurisdiccional como consecuencia directa del obrar imprudente, malicioso y desleal de la demandada y luego de agotar, la parte actora, toda su buena fe a los fines de evitar la judicialización del presente. Se llega a esta instancia por exclusiva responsabilidad de la demandada y por ello se pide especial imposición de costas a la demandada en su máxima escala aún en el caso de hacer lugar parcialmente a la demanda. Conste.

Etapa prejudicial. Señalan que en este caso se realizó el reclamo prejudicial obligatorio dispuesto por el art. 6 inc 13 de la ley 10.543, etapa previa necesaria para poder iniciar el presente proceso judicial.

Concretamente el procedimiento se llevó a cabo vía audiencia en la Asociación de Consumidores Acción y Defensa del Consumidor e Inquilino (ADCOIN), y las constancias fueron oportunamente acompañadas.

En virtud de lo cual, solicitan se regulen honorarios por las labores realizadas en esta etapa, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 101 del Código Arancelario, debiéndose regular adicionalmente el diez por ciento (10%) de la escala del artículo 36 de la ley de aranceles, con

un mínimo de seis (6) Jus.

Gratuidad del proceso consumeril. Finalmente solicitan, conforme lo viene realizando la jurisprudencia de esta provincia, e invocando la norma del art. 53 de la LDC, cuya hermenéutica deberá juzgarse a la luz del art. 42 CN, que se otorgue la gratuidad del proceso y en consecuencia difiera el pago de aportes a la resulta del juicio. A su vez, conforme lo ha sostenido la Corte piden que se lo exima del pago de las eventuales costas a que pudiera dar lugar este litigio en defensa de mis intereses. Citan jurisprudencia que estiman aplicable.

Que con fecha 25/11/2022 los actores aclaran su pretensión, señalando que el incumplimiento por parte de la demandada en cuanto al deber de información, regulado en el art. 4 de la ley 24.240, se encuentra cuantificado con el daño moral y el daño punitivo reclamado en la demanda. Es decir que la sanción o la reparación por dicho incumplimiento está determinada pecuniariamente en los dos daños que se generaron.

Siendo más precisos el daño moral hoy asciende a la suma de pesos \$38.000 conforme el parámetro utilizado para su determinación dineraria. En cuanto al daño punitivo se remiten a lo establecido en el mismo decreto.

Determinación de aportes. Con relación al pago de los aportes de ley (Caja y Colegio de Abogados), aclaran que el aporte colegial ya fue abonado en fecha 30/06/2022 para los dos letrados intervinientes, dado que son aportes por juicio, por lo tanto solicitan se tenga presente en esos términos.

Explican que con respecto al aporte previsional, siendo el daño moral de \$38.000, más \$170.200 correspondientes al 15% de la Unidad Económica, la base imponible por cada demandante, asciende a la suma de pesos \$208.200. Por ello el pago individual de caja (2%) es de \$4.164, y si lo consideramos por la totalidad de los actores es de \$29.148. Sobre dicho monto deberá descontarse \$4.080 que fueran pagados en fecha 30/06/2022.

Por lo tanto el valor final a pagar del aporte previsional, por la totalidad de los demandantes es de \$25.068, por lo cual solicitan se tenga presente dicha determinación para el pago.

II) Que impreso el trámite de ley oral previsto por la ley 10.555 (conforme decreto del 30/03/2023), con fecha 25/07/2023 comparece el ab. **Hernán Roca** en carácter de apoderado de **“VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS”**, contesta la demanda solicitando su rechazo con costas.

Primero realiza una negativa general y pormenorizada de todo lo afirmado en la demanda, particularmente la documental acompañada.

Contesta demanda. La improcedencia de la demanda atento al funcionamiento del sistema de ahorro previo para fines determinados.

1) La actividad de su mandante. Indica que "**Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados**" es una sociedad legalmente constituida, cuyo objeto es administrar los fondos de personas que forman grupos de inversores que, a través del ahorro y bajo el control de la Inspección General de Justicia de la Nación, procuran adquirir automotores marca Volkswagen.

Explica que su actividad se encuentra regulada en detalle por la Resolución General N° 8/2015 dictada por la Inspección General de Justicia. Conforme lo establece la citada entidad, la Sociedad de Ahorro cumple la función de mandataria del grupo de ahorristas y administra los fondos pertenecientes al mismo, tendientes a facilitar la adquisición de un determinado automotor.

2) Del funcionamiento del Sistema de Ahorro Previo para Fines Determinados. Detalla el funcionamiento del Sistema de Ahorro Previo para Fines determinados propio de su representada, realizando una breve descripción del mismo.

Explica que **“Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados”** es una Sociedad de Ahorro cuyo fin es el de administrar los fondos de grupos de personas que a través del ahorro, y bajo el control de la Inspección General de Justicia de la Nación, procuran adquirir automotores marca Volkswagen.

Indica que la comercialización de los planes de ahorro se hace a través de sociedades que son

concesionarias oficiales de **Volkswagen Argentina S.A.**

En forma optativa, las concesionarias pueden suscribir las "*Normas Operativas Generales*" que rigen la relación y el modo en que se llevará a cabo la actividad y la vinculación con la Administradora.

Señala que ese contrato (Normas Operativas), es optativo para las concesionarias, y se encuentra condicionado a que las concesionarias estén vinculadas contractualmente con la Concedente (**Volkswagen Argentina S.A.**) mediante el "*Reglamento Para Concesionarios*". Afirmar que sólo pueden participar de la operatoria del Sistema de Ahorro, aquellas empresas que fueran concesionarias de la Concedente, y que hubiera optado por suscribir las "*Normas Operativas Generales*".

Por último, los adherentes eligen la concesionaria a los efectos de instrumentar el retiro del vehículo adquirido a través del plan de ahorro por ella suscripto.

Explica que como operatoria principal el concesionario adquiere a la fábrica los automotores 0 Km para su posterior reventa al público; esta posterior venta puede realizarse por medio de dos sistemas distintos: a) Venta tradicional. b) Venta por el sistema de ahorro previo.

En ambos casos el concesionario adquiere el automotor a la fábrica para luego comercializarlo, en el primer caso, con sus clientes, y en el segundo, con los ahorristas. Asevera que en el llamado "*Sistema de Venta por Planes de Ahorro*" tiene primordial importancia la intervención de la Sociedad de Ahorro, es decir, su mandante, toda vez que es la administradora de todo el grupo de ahorristas; no obstante, no es ella la que vende los automóviles, simplemente, como mandatario de los adherentes, administra sus fondos a efectos de que -como grupo- puedan adquirir automóviles a las concesionarias.

Destaca que las concesionarias no se encuentran obligadas a operar a través del Sistema de Ahorro, sino que pueden perfectamente operar por el sistema de venta tradicional sin mantener relación alguna con la Sociedad de Ahorro, por lo que la elección es totalmente libre (art. 2º de las "*Normas Operativas Generales*"), como en cualquier contratación.

Afirma que conforme lo establece la Inspección General de Justicia de la Nación, la Sociedad de Ahorro cumple la función de mandataria del grupo de ahorristas y administra los fondos pertenecientes al mismo, tendientes a facilitar la adquisición de un determinado automotor. Los adherentes que resultan adjudicatarios, previo cumplimiento de una serie de requisitos expresamente previstos en las condiciones generales, reciben un “*certificado de adjudicación*”, con el cual deben presentarse ante la concesionaria que voluntariamente elijan y retirar la unidad correspondiente al “*Bien Tipo*” objeto del plan.

De ese modo, el concesionario entrega una unidad de su stock, previamente adquirida a **Volkswagen Argentina S.A.**, y aplica el mencionado certificado como cancelación del precio, pues la Administradora le entrega luego los fondos que reunió todo el grupo de ahorristas a tal fin.

Aduce que desde el punto de vista de la concesionaria, la venta tradicional difiere de la que se concreta con el sistema de ahorro, en que, en la primera, normalmente percibe el precio de la unidad directamente de parte del cliente; mientras que, en el sistema de ahorro, el precio es abonado al concesionario por el grupo de ahorristas, a través de su mandataria, la Administradora.

Todas las vicisitudes mencionadas han sido previstas y constan en las solicitudes (bajo el título "CONDICIONES GENERALES") que suscriben los adherentes y el instrumento que une a mi mandante con la concesionaria en cuestión es aquel denominado como normas operativas generales.

3) De la adjudicación y el retiro del automóvil. Establece que los adherentes conforman así "grupos de ahorristas", que aportan los importes correspondientes a las cuotas de su plan de ahorro.

Señala que cada grupo se encuentra integrado por una cantidad de adherentes que equivale al doble de la cantidad de cuotas que contenga el plan. Así las cosas, el valor de cada cuota resulta, básicamente, de dividir el valor móvil de dos automotores por la cantidad de

integrantes del grupo. Las unidades se entregan a los adherentes que resultan adjudicatarios de las mismas, una por sorteo y la otra por licitación.

Explica que una vez que el adherente resulta adjudicatario, le es entregado el denominado “*certificado de adjudicación*”, con el cual debe concurrir a la concesionaria que voluntariamente seleccione a fin de adquirir de ella la unidad correspondiente.

Aclara que existen diversos tipos de planes, los cuales se diferencian por el porcentaje del valor del automóvil que es pagado en cuotas. Existen los planes 80/20, 70/30, 60/40, en los cuales se abona en cuotas el porcentaje que en mayor parte representa el valor móvil de la unidad- 80%, 70% y 60%, respectivamente, y el restante se integrará en un único pago al resultar adjudicatario de la misma.

Explica que el resto de los requisitos que el adherente debe cumplir a fin de hacer entrega de la unidad adjudicada, también se encuentran previstos en las Condiciones Generales y Anexos suscriptos por el actor, y es a partir de allí que una vez perfeccionados los mismos, comienza a correr el plazo de 75 días estipulado en el artículo 7º, o bien de 135 días si el adherente optara por solicitar otro modelo diferente al de suscripción abonando la diferencia de precio al concesionario.

En los casos de ahorristas que reciben su unidad con antelación a la terminación del plan, éstos deben continuar integrando el importe que corresponda, lo que en definitiva refleja el valor efectivo de la unidad entregada, ya que el grupo lo ha abonado íntegramente al fabricante con los fondos propios.

Indica que la lógica del sistema radica en que, al momento de la terminación del plan de ahorro, el adherente haya abonado el importe correspondiente al valor de la unidad que en definitiva resulte adjudicada.

Señala que la sociedad administradora -su mandante-, en razón de que hace entrega del bien que es el objeto contractual sin que se haya abonado la totalidad del precio, requiere como garantía, en su carácter de acreedora, la constitución de una prenda con registro.

Quienes suscriben el contrato prendario son, por un lado, la Administradora -en su carácter de acreedora- y, por el otro, el titular del plan de ahorro, ahora "adjudicatario" -en su carácter de deudor-.

Asimismo, también se exige la contratación de un seguro –tal como lo establece la normativa vigente- sobre el bien gravado, siendo éste un requisito que normalmente exige cualquier acreedor garantizado con prenda con registro o hipoteca.

Así, por un lado, a la Administradora le interesa -por su propio bien y el del resto de los suscriptores- que los vehículos ya adjudicados y aún no pagados íntegramente cuenten con un seguro para el caso de siniestros, toda vez que son justamente estos vehículos la única garantía de cobro de la deuda pendiente.

Al mismo tiempo, establece que la Inspección General de Justicia de la Nación, organismo de contralor de las sociedades de ahorro previo, emitió la Resolución N° 8/82 –en la actualidad, fue reemplazada por la Resolución N° 8/15-, dispone que habrá de contratarse el seguro del bien adjudicado y sus renovaciones.

La operativa es la siguiente: el adherente abona en tiempo y forma las cuotas a la Administradora, esta última imputa el pago a los distintos rubros que se especifican en el cupón, entre ellos el seguro del rodado, y luego procede a transferir el monto correspondiente a la compañía aseguradora elegida por el cliente.

De lo expuesto surge claramente que la función que cumple la Sociedad de Ahorro que represento es la de administrar los fondos pertenecientes al grupo de ahorro, a fin de facilitar la adquisición de un determinado automotor en las mismas condiciones para todos los adherentes.

4) La composición de la cuota del plan de ahorro. Aclara desde ya, que contrariamente a la pretensión de los accionantes, la cuantía de la cuota mensual que se abona en la operatoria depende principalmente del valor móvil del vehículo objeto del plan de ahorro y que ninguna relación guardan con los ingresos de ninguno de los adherentes.

Destaca que el pago de esa cuota por parte de cada miembro de un grupo, posibilita a la Administradora recaudar el dinero suficiente para la compra de unidades a la fábrica y la consecuente entrega a los miembros de ese grupo. Si no se recauda dinero suficiente que alcance para cubrir el precio total de la unidad, no se pueden comprar las mismas y los ahorristas no acceden a un automóvil.

La cuota que mes a mes emite su representada (y que se envía a los clientes a través de los cupones de pago, o a la que pueden acceder ingresando en la página web), y debe ser abonada por los adherentes, se encuentra integrada por diversos conceptos que serán analizados; y que están previstos expresamente en las “Condiciones Generales de contratación” (cuya validez no fue cuestionada) y Anexos que se informan en la página web de su representada (https://www.autoahorro.com.ar/preguntas_frecuentes.aspx#12), bajo la pregunta “¿Cómo se compone mi cuota?”, y con el siguiente tenor:

- **Alícuota:** es el resultado de dividir el valor móvil vigente del bien tipo por el número de meses del plan.
- **Cargos por Administración:** son los importes que percibe la Sociedad Administradora por administrar cada grupo según el plan elegido.
- **Derecho de Admisión y Permanencia:** es el importe que se abona por la presentación de la Solicitud de Adhesión y su permanencia en el grupo hasta su finalización.
- **Seguro de vida y seguro del bien:** el primero es un seguro colectivo que se abona mensualmente durante todo el plan y el segundo es un seguro que se abonará en resguardo del bien prendado, una vez entregado el mismo.
- **Derecho de adjudicación:** es el importe que se abona por única vez por la adjudicación del bien sujeto al Valor Móvil vigente al momento del efectivo pago.
- **Débitos – Créditos:** es el rubro en el que se registran aquellos movimientos previstos en la Solicitud de Adhesión y/o sus Anexos que impactan en la cuota, ya sea como saldo deudor (débitos) o acreedor (créditos). Detalla como se compone.

Arguye que ya desde el momento de la suscripción de las Condiciones Generales en la Solicitud, los ahorristas saben, que todo lo que deberán pagar en función a las obligaciones contractuales emergentes de la misma, estará incluido en el Cupón de Pago.

5) La Alícuota / Valor móvil. Aclarado que la cuota mensual se integra con diversos conceptos conocidos de antemano por los suscriptores quienes suscriben la documentación a tales efectos, y a partir de lo que surge de la página web de su mandante, aborda la **Alícuota**. La alícuota resulta ser la división del valor móvil vigente mes a mes (del denominado “bien tipo”) por la cantidad de meses del plan que corresponda. En el caso, la Alícuota se constituye entonces dividiendo el valor móvil por 84.

En tal sentido, en el art. 3 de las Condiciones Generales de Contratación se establece que la Alícuota (dependiendo del tipo de plan) asciende al 1,1905% del Valor Móvil vigente al mes (en el caso de planes de 84 cuotas, identificados con la letra H).

Indica que ese valor móvil no es fijado por su representada sino por la Terminal, a quien se le compran mes a mes las unidades. Ese valor móvil surge del precio de venta al público sugerido por el Fabricante de los bienes, en el caso Volkswagen Argentina S.A; y es informado mensualmente por mi representada a la IGJ, quien fiscaliza el accionar de mi mandante.

También en relación al valor de la alícuota, los suscriptores abonan el rubro “cargos administrativos” previsto en las Condiciones Generales -Solicitud de Adhesión- y en los Anexos.

Señala que puede acontecer, que según el tipo de plan elegido por el suscriptor, éste opte por no abonar el total de la alícuota todos los meses, sino que abone una parte de ella, difiriéndose esa diferencia a cuotas futuras, donde se adiciona lo diferido a la alícuota del mes.

Este sistema se denomina “Diferimientos / Recupero Alícuota”, y ha sido elegido por la parte actora tal como surge del "*Anexo Diferimiento de Alícuota*".

Por tal motivo, establece, en las cuotas iniciales del plan de ahorro se abona un porcentaje

menor de la Alícuota al que hubiera correspondido, y por lo general, a partir de la cuota n° 25 se pacta el recupero de lo que oportunamente se difirió.

6) Otros conceptos que integran la cuota. Además de la alícuota todo adherente debe contratar un seguro de vida que garantice el pago del precio aún ante el fallecimiento del suscriptor. Dicho concepto, integra también la cuota mensual, siendo que sumandante recauda su precio al cobrar la misma y luego abonarla a la compañía aseguradora elegida por el suscriptor. Su cuantía es calculada sobre el saldo deudor, el cual dependerá del valor móvil del bien.

Asimismo, los adjudicatarios abonarán el seguro del bien luego de que el bien es entregado; y tal concepto integra la cuota mensual que paga (tal como ocurre en el caso de la parte accionante quien ya fue beneficiado con la entrega de la unidad).

En el caso de autos, los accionantes tienen en común que ya retiraron la unidad y por lo tanto, abonan el seguro del bien.

Contesta Demanda.

1) Antecedentes del caso. Respecto a este punto repasa los reclamos de los actores en la demanda.

2) Da cumplimiento con deber de información (Art. 4° LDC). A continuación, dice que da una explicación de lo ocurrido en cada caso particular.

En primer término, reconoce la relación jurídica contractual con los actores como suscriptores de los planes de ahorro mencionados en el líbello inicial.

Plan Grupo 2812 orden 029 a nombre de la Sra. Aguilo. Dicho plan, presenta el siguiente estado: 83 cuotas pagas y 1 impaga.

De acuerdo a lo previsto en el Art. 3° de la Solicitud de Adhesión, las cuotas deben ser ingresadas entre el 1° al día 10 de cada mes, o siguiente día hábil posterior, en el monto y la forma que se establece en dicho artículo.

De conformidad con lo previsto en el Art. 9° de la Solicitud de Adhesión, ante el

incumplimiento de pago, sea por falta de pago o por su ingreso en forma no autorizada en el contrato, se autoriza a mi mandante a iniciar la ejecución de la prenda.

Plan Grupo 3234 orden 083 a nombre del Sr. Boll. Dicho plan, presenta el siguiente estado: 83 cuotas pagas y 1 impaga. Reitera lo dicho respecto al art. 3 y 9 de la Solicitud de Adhesión.

Plan Grupo 3112 orden 013 a nombre de la Sra. Duran: Dicho plan, presenta el siguiente estado: 83 cuotas pagas y 1 impaga. Reitera lo dicho respecto al art. 3 y 9 de la Solicitud de Adhesión.

Plan Grupo 5241 orden 100: no pertenece a la Sra. Favotti. Dicho plan, como se muestra en la captura del sistema, pertenece a otra persona que no es la Sra. Favotti Noemí. Asimismo, indica que se ha procedido a la búsqueda por apellido y nombre, no surgiendo de las Bases de Datos ningún plan que figure en la actualidad a nombre de la Sra. Favotti. En virtud de ello, solicita a la accionante que designe correctamente el Grupo y Orden respecto del cual requiere la información. Solicita se tenga presente y se dé traslado a la actora.

Plan Grupo 3795 orden 032 a nombre de la Sra. Ferreira. Dicho plan, presenta el siguiente estado: 83 cuotas pagas y 1 impaga. Reitera lo dicho respecto al art. 3 y 9 de la Solicitud de Adhesión.

Asimismo, indica que en este caso, la actora ha solicitado acogerse a los diferimientos de alícuota y cargas administrativas que contempla la R.G. N° 14/2020 de I.G.J. En efecto, como fuera previsto en la mencionada Resolución, el saldo deudor podrá ser refinanciado en un plan de pago de hasta 12 cuotas. Adjunta en detalle que afirma se puede observar la aplicación de estos diferimientos.

Plan Grupo 2791 orden 160 a nombre de la Sra. Gagliero. Dicho plan, presenta el siguiente estado: 83 cuotas pagas y 1 impaga. Reitera lo dicho respecto al art. 3 y 9 de la Solicitud de Adhesión.

Plan Grupo 4226 orden 113 a nombre del Sr. Ramos. Dicho plan, presenta el siguiente estado:

83 cuotas pagas y 1 impaga. Reitera lo dicho respecto al art. 3 y 9 de la Solicitud de Adhesión. Adjunta una nueva planilla de detalle.

3) Motivaciones de las medidas adoptadas por su mandante. En algunos casos, la deuda acumulada en la cuota n° 84 se debe a la aplicación de una medida cautelar dictada por el Juzgado de Primera Instancia en lo Civil, Comercial N° 27 de Córdoba, que dispuso en lo pertinente: “...retrotraer el valor de las cuotas mensuales, a las correspondientes al mes de Abril de 2018 con más un 40%. Dicha medida debía cumplirse respecto de todas aquellas personas humanas (personas físicas) que hayan suscripto un contrato de ahorro Autoahorro Volkswagen. y que residan en la Provincia de Córdoba...”.

Resalta que, con independencia de los planteos recursivos que oportunamente interpuso, su mandante se avino al cumplimiento de la manda judicial desde un primer momento e hizo aplicación de diferimiento ordenado en la misma.

Remarca que la medida cautelar en ninguna parte dispuso la quita de estos conceptos, sino sólo dispuso el diferimiento del cobro de un porcentaje de la cuota, hasta tanto hubiera un pronunciamiento firme.

Refiere que esta medida cautelar fue readecuada por decreto de fecha 21/11/2019, que -en lo tocante a los planes de ahorro celebrados con Volkswagen Argentina SA de Ahorro para Fines Determinados- modificó el coeficiente de actualización del precio, elevándolo del 40% al 45%. Dicha medida entró en vigencia a partir de la cuota siguiente al dictado de este nuevo proveído.

Y con posterioridad, mediante el dictado del Auto N° 230, de fecha 31/8/2020, se modificó hacia el futuro la medida precautoria, disponiendo que para los adherentes que hubiesen suscripto su contrato con anterioridad a abril de 2018 se aplicará un aumento del 90% sobre los valores vigentes a dicha fecha, actualizable en lo sucesivo conforme al IPC publicado por el INDEC en el mes anterior a la liquidación de cada cuota; y para quienes contrataron a partir de mayo de 2018 hasta agosto de 2019 un aumento del 30% sobre los valores vigentes a Julio

de 2019, actualizable por el mismo mecanismo. Para ambos casos, la resolución disponía que la medida comenzaba a regir a partir de su notificación a la compañía administradora.

Señala que la cautelar en cuestión fue dejada sin efecto por la Cám. de Apel. en lo Civ. Com. 7ma de Córdoba.

Remarca que habiendo sido dejada sin efecto la aplicación de la medida cautelar colectiva, que por la misma no se ordenó a una quita de la deuda, sino sólo el diferimiento de su cobro.

Afirma que lo que su mandante está percibiendo en la liquidación de la última cuota no es otra cosa que todo lo diferido en cumplimiento de la medida cautelar oportunamente dispuesta en el expte. "ACOSTA NORA Y OTROS", y sobre los cuales, la sentencia no se ha expedido en ningún sentido, ni mucho menos se había dispuesto por dicha resolución una quita de los porcentajes que se ordenó "congelar" para mantener el valor de la cuota.

Arguye que mal podría considerarse que una medida cautelar tenga el alcance de una sentencia definitiva y por ende, lo diferido deba ser enviado a pérdida por su mandante; pues, caso contrario, se estaría equiparando a una resolución interlocutoria (como es el dictado de una medida cautelar) con una sentencia definitiva. Por el contrario, la medida cautelar en cuestión fue recientemente dejada sin efecto.

Indica que es por una cuestión material (de formato podría decirse) que se han agrupado varios ítems bajo este concepto denominado "*débitos - créditos varios*". Se incluyen en él diversos conceptos, como el concepto "63" bajo el cual se indica todos estos descuentos que fueron haciéndose mes a mes al valor de la cuota real, para dar cumplimiento con la medida cautelar, o como los gastos de reinscripción de prenda, o los diferimientos por vía de la R.G. N°14/20 de I.G.J.

El hecho de que estén acumulados en el rubro "Déb-Créd", es para facilitar la liquidación de la cuota, ya que de otra manera no le sería posible cumplir con la medida cautelar ordenada en los autos relacionados. En cambio, aduce, teniendo un rubro "ómnibus", se le facilita la tarea de deducir determinado porcentaje de la alícuota y luego, recuperarlo.

Establece que una vez dejada sin efecto la misma, y dado que su mandante lleva la cuenta de estas diferencias, en la cuota final reclamó su cobro.

Y aun así que no se dejara sin efecto dicha cautelar, insiste, no se había ordenado hacer una quita o descuento de la deuda, por lo que no había ningún impedimento para que su mandante reclamara el pago de estos conceptos que debieron ser prorrateados para dar cumplimiento con la medida.

Reitera que todos aquellos conceptos a los que se obligan los suscriptores de planes surgen definidos en las respectivas Condiciones Generales que ellos mismos suscriben y entonces pudieron conocerlos desde el inicio de la relación jurídica.

Ante lo cual, considera que no hay duda alguna que el cobro de estos conceptos es legítimo, solo que había sido “suspendido temporariamente” el derecho a su cobro por orden de la cautelar decretada en los autos arriba mencionados, pero ello no permite poner en duda de que su cobro es perfectamente legítimo, atento a que la causa-fuente de la obligación se encuentra en el propio contrato de ahorro que fue suscripto por los accionantes.

4. De los supuestos daños. Como consecuencia de lo hasta aquí desarrollado arriba a la conclusión de que su mandante no incurrió en incumplimiento contractual alguno, menos aún incurrió en un actuar antijurídico respecto de los actores.

Sin perjuicio de la falta de responsabilidad de su mandante en estos actuados, se adentra en análisis de los rubros indemnizatorios reclamados en la demanda.

4.1. Del supuesto daño moral. Arguye que en el caso de autos, sin ofrecer medio probatorio alguno destinado a acreditar el mencionado daño moral, la contraria pretende que su mandante sea condenada a abonar un resarcimiento por ello, cuando ni siquiera establece la conexidad causal entre el presunto daño causado y la conducta de mi mandante. Por lo tanto, ello debería determinar su rechazo, pues no es posible establecer que su mandante, por dar cumplimiento a una orden judicial, hubiere querido provocarle todos los padecimientos que la actora menciona en su libelo inicial aunque no acredita.

Insiste, ello no surge siquiera de su propio relato que la supuesta afección a sus intereses íntimos y legítimos fuere consecuencia del obrar de su representada, pues no hay nexo que permita atribuir la causación del daño; sin mencionar que tampoco se presentan pruebas del daño supuestamente infringido que permitan asegurar la existencia del daño.

Destaca que el daño moral en materia contractual no se presume, y para su procedencia se debe examinar con rigor estricto tanto lo que concierne al comportamiento de la supuesta parte incumplidora, como la apreciación de las repercusiones que pudo generar y que, ciertamente, deben trascender de las inherentes a todo genérico incumplimiento y a las simples molestias, inquietudes y desasosiegos propios del riesgo de cualquier contingencia negocial. Ello ya que el daño moral no se configura por cualquier molestia que resulte del incumplimiento, ni debe confundirse con las inquietudes propias que se padecen cuando se transita en el mundo de los negocios.

Aduce que atento ello, y toda vez que la conducta de su mandante no cuadra con los requisitos que exigen la normativa y jurisprudencia para la procedencia el agravio moral así como tampoco los accionantes han ofrecido prueba tendiente a demostrar los supuestos padecimientos que aduce, corresponderá eventualidad rechazar la indemnización reclamada.

4.2. De la improcedencia del daño punitivo. Indica que los actores solicitan se le imponga a su mandante una multa civil prevista en el Art. 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor, ante la incomparecencia a las audiencias conciliatorias. Señala que la incomparecencia a las audiencias, en todo caso, habría dado lugar a una multa por el organismo, nunca a una indemnización por daño punitivo, como lo pretenden los actores.

Considera que en el caso de autos no se encuentran reunidos los presupuestos de la norma, resulta evidente que se deberá desestimar la pretensión de daño punitivo. Ello, pues, por no existir conducta reprochable de su mandante que justifique la aplicación del mismo. Procede a analizar el instituto y sus características

Estima que en la especie resulta evidente que no existe conducta reprochable alguna de su

representada en cuanto ha dado ejecución, conforme a los términos que fueron suscriptos y previamente aceptados en la Solicitud de Adhesión, contrato de ahorro que liga a los aquí accionantes con su representada.

Considera que no hay dudas que su mandante sujetó su conducta a las condiciones y modalidades del contrato, con lo cual ningún incumplimiento puede serle atribuido, y que en consecuencia haga procedente la figura en análisis.

Por todos los motivos expuestos y que serán acreditados en autos, concluye que ningún incumplimiento contractual puede serle reprochado a su parte, y es por ello que no se cumple el presupuesto de la norma para atribuir una responsabilidad por daño punitivo. Cita jurisprudencia que estima aplicable.

En virtud de todo lo expuesto, estima que carece de fundamento fáctico y/o jurídico alguno la pretensión de la parte actora de que se imponga a su mandante multa civil alguna, razón por la cual solicita se rechace el rubro bajo análisis, con costas.

Ofrece prueba documental, informativa, pericial contable. Realiza reserva de caso federal.

III) Que con fecha 18/12/2023 toma intervención la Fiscalía Civil, Comercial y Laboral de Segunda Nominación y fija domicilio procesal. Realiza un análisis preliminar de la causa, y hace presente que emitirá dictamen una vez rendida la totalidad de la prueba, en oportunidad de la audiencia que prescribe el art. 5 de la ley 10.555.

IV) Mediante decreto de fecha 27/02/2024, de acuerdo a lo dispuesto por el Art. 3 de la ley provincial 10.555, se convocó a las partes a la audiencia preliminar, la cual tuvo lugar el 27/03/2024, a la que comparecieron los actores, Sres. **Mónica Beatriz Aguiló** D.N.I. 16.684.709, **Noemí Concepción Favotti** D.N.I. 12.301.114, **Hernán Federico Ramos** D.N.I. 30.122.459, **Walter Bolld** D.N.I. 13.963.707, **Alicia Alejandra Duran** D.N.I. 21.393.683, **Olga Rosa Ferreira** D.N.I. 13.257.744 y **Silvana Gabriela Gagliero** D.N.I. 17.002.271, junto a sus letrados patrocinantes y apoderados respectivamente, Ab. **Nelson Nicolás Galíndez** y **Juan Exequiel Vergara** (cfr. Poder apud acta adjuntado en operación del 06/12/2022); y por

la parte demandada el Ab. **Hernán Roca** en su carácter de apoderado de “**Volkswagen S.A. de Ahorro Para Fines Determinados**” (cfr. Poder general para pleitos adjuntado el 25/07/2023).

La parte actora manifiesta que ratifica todo lo expuesto en la demanda (de fecha 02/06/2022), en la aclaración efectuada respecto a la pretensión objeto de los presentes (cfr. Presentación del 25/11/2022); mientras que el apoderado de la demandada “**Volkswagen S.a. de Ahorro Para Fines Determinados**” hace lo propio respecto a la contestación de la demanda de fecha 25/07/2023.

Consultado el apoderado de la parte demandada si pretenden efectuar algún reconocimiento (cfr. Punto 6.2.2 del Anexo I A.R. N° 1815 serie “A” 03/08/2023), a lo que manifiesta que no tiene instrucciones al respecto.

Por su parte, atento a los términos de la contestación de la demanda, se le consulta a la parte actora si pretende efectuar alguna rectificación (cfr. Facultad atribuida al suscripto por el Anexo I del A.R. N° 1815 serie “A” del 03/08/2023 punto 6.2.1), en particular respecto al plan grupo perteneciente a la Sra. **Noemí Favotti**, manifestando en esta instancia que es la actora Sra. **Favotti** quien suscribe originalmente el plan de ahorros, y luego se lo cede a su hijo, Sr. **Mauricio Alberto Cortes**.

De conformidad a los términos de la demanda y de la contestación efectuada por el Ab. **Hernán Roca**, queda reconocido que las partes se encuentran vinculadas a través de los siguientes contratos, a saber: el plan grupo 2812 orden 029 a nombre de la Sra. **Mónica Beatriz Aguiló**; el plan grupo 3234 orden 083 a nombre del Sr. **Walter Boll**; el plan grupo 3112 orden 013 a nombre de la Sra. **Alicia Alejandra Durán**; el plan grupo 3795 orden 032 a nombre de la Sra. **Olga Rosa Ferreira**; el plan grupo 2791 orden 160 a nombre de la Sra. **Silvana Gabriela Gagliero** y el plan grupo 4226 orden 113 a nombre del Sr. **Hernán Federico Ramos**; mientras que la Sra. **Noemí Concepción Favotti** fue originalmente la suscriptora del plan. Asimismo, queda reconocido que todos los actores abonaron 83 cuotas

respectivamente.

Ahora bien quedó controvertido incumplimiento contractual reclamado por la parte actora, la responsabilidad y los rubros resarcitorios reclamados tanto en su procedencia como en su cuantía.

En dicha oportunidad, se calificó la prueba ofrecida, proveyéndola e indicando el plazo para producir aquella pendiente de diligenciar. Dichos medios probatorios ofrecidos por las partes consisten en los siguientes, a saber:

5.a.- Prueba de la parte actora:

5.a.1.- *Documental*: adjuntos en presentación de fecha 02/06/2022 (y compulsada con fecha 24/06/2022) consistente en: 1) Cartas documento de audiencia de conciliación, identificadas como CDT0060905(1), CDU0032100(6), CDT0060906(8), CDT0044928(2), CDT0060907(5), CDT0044924(4), y CDT0001764(1); 2) Certificado de cierre respecto de cada reclamo administrativo iniciado por cada suscriptor.

5.a.2.- *Informativa*: Adjuntada en presentación de fecha 26/07/2024 se encuentra la respuesta del oficio de ACCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR E INQUILINO (ADCOIN).

5.b.- Prueba de la parte demandada:

5.b.1.- *Documental*: adjuntos en presentación de fecha 25/07/2023 capturas del sistema de su mandante que muestran el estado de plan y de deudas de los planes de ahorro referenciados en la demanda.

5.b.2.- *Informativa*: Adjunto en el proveído de fecha 23/04/2024 se encuentra la suplicatoria N° 12847634 diligenciada.

En las presentaciones de fecha 16/04/2024 se encuentran las respuestas de lo informado por el Estudio Casal y Asociados, el cual anexa la documental consistente en Solicitud de Adhesión y anexos suscriptos por los Sres. Aguiló Monica Beatriz, Córdoba Diego David, Duran Alicia Alejandra, Favotti Noemi Concepción, Gagliero Silvina Gabriela, Ramos Hernan Federico, Zambrano Isaias Carlos Alfredo.

5.b.3.- *Pericial Contable*: Dictamen pericial se encuentra glosado en la presentación de fecha 03/06/2024 y 25/07/2024.

Finalmente, se fijó la fecha de la audiencia complementaria para el día 26/07/2024.

V) Con fecha 26/07/2024 se llevó a cabo la audiencia complementaria prevista por el art. 4 de la ley 10.555 (modificada por ley 10.855) bajo el sistema de video registración, con la presencia de los actores Sres. **Aguiló Mónica Beatriz, Boll Walter, Duran Alicia Alejandra, Gagliero Silvana Gabriela, Ramos Hernán Federico**, y sus letrados patrocinantes **Nelson Nicolás Galíndez y Juan Exequiel Vergara**, los que son apoderados de los actores que no asistieron a la audiencia, Sres. **Favotti Noemí Concepción y Ferreira Olga Rosa** (cfr. Poder apud acta adjuntado en operación del 06/12/2022); por la parte demandada el Ab. **Hernán Roca** en su carácter de apoderado de “**Volkswagen S.A. de Ahorro Para Fines Determinados**” (cfr. Poder general para pleitos adjuntado el 25/07/2023); y por la Fiscalía Civ. Com. 2° nom. la Dra. Torrealday Jimena. A mérito del plan de trabajo estipulado en la audiencia preliminar se recepcionaron los alegatos, habiéndoseles otorgado a su vez el derecho de réplica. Concluido dicho acto, los letrados intervinientes manifestaron su condición de monotributistas. Acto seguido, se dictó el decreto de autos, quedando los presentes en estado de resolver.

Y CONSIDERANDO:

I) Que con fecha 02/06/2022 comparecen los Sres. **Aguiló Mónica Beatriz** D.N.I. 16.684.709, **Boll Walter** D.N.I. 13.963.707, **Duran Alicia Alejandra** D.N.I. 21.393.683, **Favotti Noemí Concepción** D.N.I. 12.301.114, **Ferreira Olga Rosa** D.N.I. 13.257.744, **Gagliero Silvana Gabriela** D.N.I. 17.002.271, y **Ramos Hernán Federico**, D.N.I. 30.122.459 (en adelante los Actores o la parte actora, indistintamente) inician demanda acumulando una serie de pretensiones de distinta naturaleza jurídica en contra de “**Volkswagen S.A. de Ahorro Para Fines Determinados**” (en adelante la demandada o VW indistintamente), solicitando se les brinde información respecto de la deuda que

supuestamente pesa sobre ellos, acumulando dicha pretensión con la resarcitoria respecto del daño moral que habrían sufrido y, finalmente, solicitan se imponga la sanción civil denominada “daño punitivo” a la demandada en virtud del supuesto incumplimiento al deber de información y el trato indigno que habrían sufrido.

La demandada, por su parte, ha controvertido todas las pretensiones incluidas en la demanda, afirmando que no ha existido infracción al deber de información, y en consecuencia rechazando tanto las indemnizaciones como la multa civil, con lo que debe analizarse en primer lugar la existencia del supuesto incumplimiento al deber de informar en primera instancia.

II) La sentencia en el proceso oral. A partir del decreto de admisión de fecha 30/03/2023 se procedió a dar trámite al presente juicio bajo la categoría de proceso civil oral, en un todo de acuerdo a lo dispuesto por la ley provincial 10.555, su modificatoria ley 10.855, y su Acuerdo Reglamentario N° 1550, Serie “A”, modificado por el Acuerdo Reglamentario N° 1735, Serie “A”.

El normativo aplicable al sub lite establece que, atento la estructura del juicio civil por audiencia en la que se prescinde de formas sacramentales, y en consonancia con los nuevos paradigmas generales, los magistrados deberán redactar las resoluciones en términos claros y comprensibles para el justiciable, prescindiendo de formulaciones y citas dogmáticas. Procurando alcanzar dicho objetivo traté, no sólo en la sentencia sino también durante el desarrollo de las audiencias celebradas con los asistentes y en la etapa intermedia escrita, de utilizar un lenguaje claro y sencillo. Sin perjuicio de ello, existen ciertos términos técnicos y jurídicos que necesariamente debo emplear a fin de dictar una sentencia razonablemente fundada (cfr. art. 3, Código Civil y Comercial de la Nación, en adelante C.C.C.N.). Frente a ello, solicito la colaboración de los letrados intervinientes a fin de que puedan explicar a sus patrocinados aquellos términos técnicos empleados en la fundamentación de la resolución que a continuación transcribiré.

Adelanto, por otro lado, que no abordaré cada uno de los argumentos esgrimidos por las partes, pues conforme lo ha señalado la Corte Suprema de Justicia de la Nación los jueces no están obligados a seguir a las partes en todos y cada uno de los planteos, sino solamente en aquellos que estimen pertinentes para la adecuada composición del litigio (CSJN Fallos 258:304; 262:222; 272:225 entre muchos otros).

III) Carácter de la relación - Derecho del consumo. Como se relacionó precedentemente, la parte actora funda su pretensión en el derecho a información normado en el art. 42 de la Constitución Nacional (en adelante CN) y art. 4 de la Ley de Defensa del Consumidor (en adelante LDC), que contienen derechos sustanciales de acceso a información, por lo que resulta pertinente determinar si existe, o no, una relación de consumo en el sub lite.

A fin de determinar la existencia de una relación de consumo, debe estarse a lo dispuesto por los arts. 1, 2 y 3 de la LDC (entre otros), que caracterizan no solo a la condición de las partes, sino a la relación misma habida entre ellas. En este sentido, el art. 3 LDC caracteriza a la relación de consumo como aquella entablada entre un proveedor y un consumidor, por lo que resulta ineludible definir estas dos posiciones jurídicas a fin de determinar la existencia de una relación de consumo. Más sintéticamente, estas disposiciones se repiten en los arts. 1092 y 1093 del C.C.C.N., que presentan dicha relación dentro del esquema general de los contratos.

Se caracteriza al consumidor como aquella persona humana o jurídica que adquiere o utiliza un bien o un servicio, tanto sea de forma gratuita como onerosa, como destinatario final ya sea para sí o en beneficio de su grupo social o familiar. De esta forma, existen consumidores directos e indirectos, siendo los primeros aquellos que adquieren el bien o usan el servicio en beneficio propio, e indirectos aquellos que lo hacen a través de la adquisición del consumidor directo, como es el caso del grupo social y/o familiar.

De esta forma, puede verse que el concepto de consumidor ha incluido, a lo largo del tiempo, supuestos en los cuales el consumidor no se identifica con el contratante directo (consumidor directo), sino que se ha asimilado a quien comparte el grupo familiar o social con el

consumidor directo (consumidor indirecto), y a quienes se vieron expuestos a relaciones de consumo, con sus distintas extensiones a lo largo del tiempo (conf. Cao, Christian Alberto. Gamarra, Gonzalo. “*La relación de consumo en el Código Civil y Comercial de la Nación*”. Publicado en: RCCyC 2015 (noviembre), 17/11/2015, 249 Cita: TR LALEY AR/DOC/3885/2015).

En el sub lite, ha quedado incontrovertido que los actores son consumidores directos en base a su relación contractual con la demandada según el siguiente detalle: el plan grupo 2812 orden 029 a nombre de la Sra. **Mónica Beatriz Aguiló**; el plan grupo 3234 orden 083 a nombre del Sr. **Walter Boll**; el plan grupo 3112 orden 013 a nombre de la Sra. **Alicia Alejandra Durán**; el plan grupo 3795 orden 032 a nombre de la Sra. **Olga Rosa Ferreira**; el plan grupo 2791 orden 160 a nombre de la Sra. **Silvana Gabriela Gagliero** y el plan grupo 4226 orden 113 a nombre del Sr. **Hernán Federico Ramos**; mientras que la Sra. **Noemí Concepción Favotti** fue originalmente la suscriptora del plan y luego se lo cede a su hijo Mauricio Alberto Cortes. Como se dijo, dicho carácter es **reconocido expresamente por la demandada** en su contestación de demanda. Desde ese lugar, puede decirse que el actor reviste la calidad de consumidores directos en carácter de contratantes de los planes de ahorro mencionados.

Determinado entonces, el carácter de consumidores de la parte actora, corresponde expedirse respecto de la calidad de proveedor, en los términos del art. 2 L.D.C. de la demandada “**VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS**”.

Dicha posición jurídica dentro de la relación de consumo ha sido definida en el texto legal (art. 2 LDC) como aquella persona humana o jurídica que desarrolla de forma profesional una actividad de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes o servicios destinados a los consumidores o usuarios, incluso si lo hace ocasionalmente. Si bien la ley realiza una especie de listado de actividades (que debe ser complementado con las mencionadas en el art. 40 LDC), no puede entenderse que se trate de una lista taxativa sino que, por el contrario, se trata

de una enumeración meramente enunciativa, con más utilidad ejemplificativa que normativa (conf. Chamatropulos, Demetrio Alejandro. “*Estatuto del Consumidor Comentado*”, Tomo I. La Ley. Año 2019. Pág. 194).

Esta enumeración tiende a graficar el concepto basal de proveedor, se trata de una organización (aunque sea unipersonal) de tipo empresarial que manifieste “profesionalidad” en la actividad de provisión de bienes o servicios. La nota típica que no puede faltar es el ordenamiento y organización de la actividad predispuesta por el proveedor para introducir al mercado un bien o un servicio, independientemente de que lo haga de forma constante o de forma ocasional (Aparicio, Juan Manuel. “*Contrato de Compraventa*”. Hammurabi. Año 2019. Pág. 247).

Esta “profesionalidad” marca la asimétrica con el consumidor, puesto que quien posee la organización y los conocimientos para realizar la actividad de provisión de bienes o servicios se encuentra en una clara situación privilegiada para quien, como consumidor, desconoce las características del proceso de producción. Aclaro que tanto el concepto de “profesionalidad” como de “proveedor” utilizados por la LDC en su artículo 2 no se refieren al profesional que debe obtener una matrícula habilitante para el ejercicio de su profesión, ni al proveedor en el sentido dado en el contrato de provisión.

Del análisis de las presentes actuaciones, resulta incontrovertido que “**VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS**” es una empresa vinculada a “**VOLKSWAGEN ARGENTINA S.A.**” y su fin es administrar los fondos de grupos de personas que a través del ahorro, y bajo el control de la Inspección General de Justicia de la Nación, procuran adquirir automotores marca Volkswagen mediante la conformación de grupos de ahorristas que pretenden adquirir esos vehículo. A fin de comercializar esos vehículos financiados mediante planes de ahorro, se sirven de la red de concesionarios de “**Volkswagen Argentina S.A.**”, las que se encuentran vinculadas contractualmente con esta última.

La relación entre la automotriz y la demandada resulta confesada por esta última, además de ser pública y notoria, y claramente se integran en un fin empresarial común, consistente en la venta de automotores fabricados o importados por la automotriz **“Volkswagen Argentina S.A.”**.

Esta última, a través de su red de concesionarios (vinculados con esta contractualmente) vende sus productos a terceros a través de ventas al contado o financiadas, y es en esta última modalidad en la que se integra la demandada, administrando los fondos puestos por los futuros compradores en el sistema de ahorro previo con fines determinados que administra, bajo contralor de la Inspección General de Justicia.

No puede perderse de vista que la demandada tiene como objeto la administración de esos planes de ahorro previo a fin de facilitar la venta financiada de automóviles Volkswagen: *“Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados” es una sociedad legalmente constituida, cuyo objeto es administrar los fondos de personas que forman grupos de inversores que, a través del ahorro y bajo el control de la Inspección General de Justicia de la Nación, procuran adquirir automotores marca Volkswagen. Su actividad se encuentra regulada en detalle por la Resolución General Nro. 8/2015 dictada por la Inspección General de Justicia. Conforme lo establece la citada entidad, la Sociedad de Ahorro cumple la función de mandataria del grupo de ahorristas y administra los fondos pertenecientes al mismo, tendientes a facilitar la adquisición de un determinado automotor...De lo expuesto surge claramente que la función que cumple la Sociedad de Ahorro que represento es la de administrar los fondos pertenecientes al grupo de ahorro, a fin de facilitar la adquisición de un determinado automotor en las mismas condiciones para todos los adherentes”*.

Puede verse que es la demandada la que organiza y administra el plan de ahorro según el cual se receptan y destinan fondos de terceros adherentes para la compra de estos vehículos, realizando una tarea auxiliar a la venta y que, además, resulta altamente compleja y sofisticada. Aquí, la nota de profesionalismo del proveedor resulta determinante, desde que

realiza una administración de fondos de terceros de notable complejidad, **con una gran asimetría de información entre la administradora y los ahorristas.**

La integración de la demandada dentro de la actividad de comercialización de vehículos, especialmente siendo quien organiza y administra la venta financiada a través de planes de ahorro, claramente la integra dentro de la cadena de comercialización prevista en el art. 40 LDC, al tiempo que la sitúa como contratante directa con los ahorristas desde que suscribe con ellos las adhesiones al plan de ahorros. Así lo tiene dicho nuestra alzada local: *“En autos está acreditada la estrecha vinculación entre las distintas sociedades conformadas a fin de colocar en el mercado los productos de la fábrica Volkswagen, las que sin lugar a dudas forman una red contractual vinculada a través de contratos conexos, en virtud de los cuales no pueden evadir su responsabilidad frente al consumidor...”* (Cámara 5a Civil y Comercial, Córdoba - Córdoba - en Autos: "Jaiderin Pablo Adrián c/ Volkswagen Argentina S.A. y otro - Ordinario - Cumplimiento / Resolución de contrato - Expte. N°. 7545429" Sentencia N°: 127 Fecha: 02/11/2022).

En similar tenor, destacada jurisprudencia local –que comparto– tiene dicho: *“En el caso, no puede negarse seriamente que el fabricante o terminal es quien organiza el sistema del plan de ahorro como forma de comercializar los automotores que produce, de modo que, aunque jurídicamente se trate de empresas diferentes, en términos económicos se conforma un grupo económico, donde la primera es quien fija el precio del producto, mientras que es la segunda quien se encuentra obligada a publicar la lista de precios... En cualquier caso, esta complejidad no debe hacernos perder de vista que –en definitiva- el fin del contrato que anuda el adherente –el aquí accionante, así como los restantes integrantes del grupo – no es otro que la adquisición de un automotor (contrato de cambio). Justamente a tales efectos, es la propia terminal la que –ante la falta de otros medios de financiación– crea las entidades de capitalización y ahorro como forma alternativa de comercialización de los bienes que fabrica, donde no sólo se asegura la venta irrevocable durante un largo período de tiempo a*

un grupo de personas, sino que son los propios integrantes del fondo quienes con su aporte financian su adquisición periódica” (Juzgado 35.ª Nom.CC, Córdoba - Córdoba - en Autos "Annibali Spesia, Leonardo Javier c/ FCA S.A. de Ahorro para fines determinados y otro - Abreviado - Cumplimiento/Resolución de Contrato - Expte. Nro. 8578474". Sentencia N°: 154 Fecha: 21/10/2022).

Coincidió con lo dicho en ambos precedentes, la unidad de fines y de medios con las que actúan todas las personas jurídicas privadas intervinientes (desde el punto de vista del proveedor), encaminan su accionar con un único objeto, compartido por todas ellas en sus distintos roles, consistente en vender automóviles Volkswagen. Pretender desconocerse entre sí, seccionando las funciones que cada una de ellas cumple dentro de ese único y mismo objeto común, viendo las actividades particulares y no el negocio de fondo, significa una insostenible interpretación de la situación a fin de eludir la responsabilidad común que todos esos eslabones de una cadena de producción y venta tienen ante el consumidor.

La **asimetría de información y poder resultanevidentes** y son estructurales al negocio en cuestión, mucho más cuando se trata de complejas formas de financiación, organizadas y administradas por una empresa que no solo comparte la marca (art. 40 LDC) sino también el prestigio de la “matriz” Volkswagen.

No cabe duda alguna de que la demandada resulta proveedora en el sub lite, no sólo como integrante de una única empresa (compuesta por un conglomerado societario), sino también porque presta de forma directa al consumidor el servicio de administración de plan de ahorro con fines determinados, proveyendo el servicio de capitalización y ahorro, mientras que articula (para la matriz) una de las formas de venta que tiene estipuladas (financiada).

Así las cosas, corresponde determinar si la relación entre las partes se ha situado dentro del marco de la relación de consumo, la que ha sido largamente definida por la doctrina: *“La Ley de Defensa del Consumidor (en adelante, ‘LDC’) deviene aplicable, entonces, a lo que se ha*

dado en llamar ‘relación de consumo’, es decir, aquel vínculo que se crea entre el consumidor y el proveedor y que excede los confines del contrato, no quedando limitada, por ende, a la existencia de un vínculo contractual. Supone una noción amplia y abarcativa que excede dicha fuente. Esta visión amplia que evita limitarse al ámbito contractual es conteste con la doctrina de la Corte Suprema de Justicia de la Nación (en adelante, ‘CS’) y se ve plasmada en diversas normas de la LDC. Así, por un lado, la ley extiende su régimen tuitivo a sujetos equiparados al consumidor, que no celebran contrato alguno con el proveedor. Y, en el polo pasivo de la relación, involucra a sujetos que no contratan directamente con el consumidor pero que aun así participan de esta relación de consumo. Es así que el efecto relativo de los contratos cae en materia de defensa del consumidor. La relación de consumo debe definirse, entonces, de manera que resulte abarcativa de todas las situaciones en que el sujeto es protegido: antes, durante y después de contratar e independientemente de que lo haga, cuando es dañado por un ilícito extracontractual, cuando es sometido a una práctica del mercado, cuando actúa individualmente o cuando lo hace colectivamente. Al ser la relación de consumo el elemento que decide el ámbito de aplicación del derecho del consumidor, debe comprender todas las situaciones posibles, por lo que abarca en su seno todos aquellos hechos o actos jurídicos relacionados con el propio acto de consumo. El contrato de consumo configura, así, solo una especie dentro del género relación de consumo” (Nallar, Florencia. “Relación de consumo y contrato de consumo. Análisis comparativo de la ley 24.240, el Código Civil y Comercial y el anteproyecto de Ley de Defensa del Consumidor”. Publicado en: RDCO 299, 02/12/2019, 1771 Cita: TR LALEY AR/DOC/1415/2019).

En el caso de marras, resulta incontrovertido que los actores y la demandada se vincularon a través de los mencionados Planes de Ahorros, siendo que estos son justamente los planes que administra la demandada, es decir que la vinculación entre ambas partes se refiere específicamente al objeto central de la actividad de la demandada –ya descripta ut supra–, en

virtud de lo cual no quedan dudas de que se presenta una relación de consumo entre las partes del sub lite.

De todo lo analizado, y de la existencia de relaciones contractuales directas entre las mencionadas partes, no caben mayores dudas sobre la legitimación activa y pasiva de las partes, lo que no requiere un mayor análisis.

IV) La pretensión informativa. En resumidas cuentas –habiéndose transcrito extensamente ut supra– la parte actora solicita se le informe cómo se compone la deuda que pesa sobre ellos, especialmente en lo referente a “1- La cantidad de cuotas de cada plan alcanzadas por la medida cautelar. 2- La cantidad de dinero o el porcentaje del valor móvil que se ‘descontó’ en cada cuota. 3- El porcentaje de interés aplicado en cada cuota y 4- Cuál fue el valor móvil del vehículo en cada una de dichas cuotas”.

De la atenta lectura de la solicitud introducida, puede entenderse que la deuda a la que refiere la parte actora se centra en el concepto “debitos/créditos varios” incluido en el cupon de pago de la cuota N° 84 de los planes suscriptos (última cuota de cada plan), quedando incontrovertido que todos los actores abonaron las 83 cuotas anteriores.

Esto puede interpretarse de los dichos en la propia demanda, puntualmente: “(...) *Que habiendo llegado cada uno de los actores a la última cuota del plan de ahorro, la empresa demandada en algunos casos no permitió pagar el valor correspondiente a la cuota 84, mientras que en otros sí, pero de igual forma en todos los casos nos intimó a través de llamadas telefónicas por parte de estudios de cobranza e incluso a través de mails, a pagar una supuesta ‘deuda’, la cual en ningún momento dio explicaciones en cuanto a su origen y/o composición de forma detallada (...) Que en ningún momento la empresa nos informó de saldos o montos dinerarios adeudados, siendo ello solamente requerido de forma intempestiva recién en la última cuota de cada plan (...) La empresa demandada no dio explicaciones de cuál era el origen y cómo estaba compuesta la deuda que pretendían cobrarnos, es decir, no explicó a que correspondía el concepto de “Débitos y Créditos” que*

figuraba como concepto en cada cupón de pago mensual, ni tampoco informó cómo se generaron las distintas sumas dinerarias reclamadas. Por lo tanto nunca nos brindaron una información clara y detallada para estar conforme a derecho. Es claro que el proveedor no ha cumplido con la obligación de poner en conocimiento a los consumidores de las condiciones de su comercialización, dado que el hecho de prender cobrar una deuda sin realizar el detalle de la misma, es un menoscabo a nuestros derechos (...)”.

De esto se desprende que la infracción al deber de información que denuncian los actores, en muchas ocasiones de manera genérica, obligando a extremar los esfuerzos interpretativos, se refiere puntualmente al concepto “debitos/créditos varios” incluidos en la cuota 84 de cada plan, y es sobre esta información –justamente– que versa la defensa de la parte demandada. Nótese que la misma dijo: “En algunos casos, la deuda acumulada en la cuota n° 84 se debe a la aplicación de una medida cautelar dictada por el Juzgado de Primera Instancia en lo Civil, Comercial N° 27 de Córdoba, que dispuso en lo pertinente: “...retrotraer el valor de las cuotas mensuales, a las correspondientes al mes de Abril de 2018 con más un 40%. Dicha medida debía cumplirse respecto de todas aquellas personas humanas (personas físicas) que hayan suscripto un contrato de ahorro Autoahorro Volkswagen. y que residan en la Provincia de Córdoba...” Cabe resaltar que, con independencia de los planteos recursivos que oportunamente interpuso, mi mandante se avino al cumplimiento de la manda judicial desde un primer momento e hizo aplicación de diferimiento ordenado en la misma. Ahora bien, resulta pertinente nuevamente aludir a que la medida cautelar en ninguna parte dispuso la quita de estos conceptos, sino sólo dispuso el diferimiento del cobro de un porcentaje de la cuota, hasta tanto hubiera un pronunciamiento firme. (...) Es por una cuestión material (de formato podría decirse) que se han agrupado varios ítems bajo este concepto denominado “débitos - créditos varios”. Se incluyen en él diversos conceptos, como el concepto “63” bajo el cual se indica todos estos descuentos que fueron haciéndose mes a mes al valor de la cuota real, para dar cumplimiento con la medida cautelar, o como los gastos de reinscripción de

prenda, o los diferimientos por vía de la R.G. N°14/20 de I.G.J. El hecho de que estén acumulados en el rubro “Déb-Créd”, es para facilitar la liquidación de la cuota, ya que de otra manera no le sería posible cumplir con la medida cautelar ordenada en los autos relacionados. En cambio, teniendo un rubro “ómnibus”, se le facilita la tarea de deducir determinado porcentaje de la alícuota y luego, recuperarlo. Comprenda V.S. que todos los excedentes de la cuota que no correspondía abonar mientras estuvo vigente la cautelar, (ya que, recordémoslo, se dispuso que el grupo beneficiario debía abonar las cuotas pendientes al valor de la cuota de Abril/2018), se han venido acumulando dentro de este concepto. Por lo que, una vez dejada sin efecto la misma, y dado que mi mandante lleva la cuenta de estas diferencias, en la cuota final reclamó su cobro. Y aun así que no se dejara sin efecto dicha cautelar, insisto, no se había ordenado hacer una quita o descuento de la deuda, por lo que no había ningún impedimento para que mi mandante reclamara el pago de estos conceptos que debieron ser prorrateados para dar cumplimiento con la medida (...).”

Así las cosas, queda claro que la información solicitada versa sobre la composición del rubro “débitos/créditos varios”, habiendo explicado la demandada que se trata del saldo de precio del vehículo por acumulación de diferencias entre la cuota que se debió abonar según lo estipulado en los planes de ahorro suscriptos y lo efectivamente abonado por aplicación de la medida cautelar ordenada en los autos “ACOSTA NORA INES Y OTROS C/ VOLKSWAGEN ARGENTINA S.A. Y OTROS S / MEDIDAS CAUTELARES” (Expte. N° 8665690)” y la aplicación de la resolución N° 14/2020 de la Inspección General de Justicia en los casos de los actores Sres. **Ramos y Ferreyra**.

Ahora, la demandada en su contestación pretende dar cumplimiento al deber de información en el acápite “2)- Da cumplimiento con deber de información (Art. 4° LDC)” pudiendo observarse que brinda información genérica de cada plan sin atender al detalle solicitado por la parte actora de manera precisa y concreta. Aporta información básica de los planes suscriptos por los actores, pero elude los puntos de información solicitados en la demanda de

autos y sostiene que no pueden conocer el saldo de precio de los vehículos atento a que la causa “ACOSTA NORA INES Y OTROS C/ VOLKSWAGEN ARGENTINA S.A. Y OTROS S / MEDIDAS CAUTELARES” (Expte. N° 8665690)” no tiene resolución definitiva.

Luego, a fin de aportar la información requerida por los actores, la misma demandada ofrece prueba pericial contable, ofreciendo como puntos de pericia: “(...) 3) *Informe si los planes individualizados en el punto 1) registran deuda en la actualidad, detallando los componentes de la misma. Explique cómo se calculan y determine el Valor Móvil vigente al momento de realización de la pericia;* 4) *Realice la apertura del rubro “débitos-créditos” en cada uno de los planes detallados en el punto pericial n° 1 y explique qué conceptos de las cuotas se computan en dicho ítem. Indique en cada caso si ha aplicado alguna medida cautelar o diferimiento por R.G. 14/20 de IGJ.(...)”.*

Al momento de dictaminar sobre el punto 4, la perito interviniente, contadora **Morales**, se limita a decir: “*En el texto de contestación de demanda se hace una apertura de los conceptos que integran las cuotas del Plan de Ahorro y sobre el rubro Débitos – Créditos se menciona que: Débitos – Créditos: es el rubro en el que se registran aquellos movimientos previstos en la Solicitud de Adhesión y/o sus Anexos que impactan en la cuota, ya sea como saldo deudor (débitos) o acreedor (créditos). SE COMPONE POR: Conceptos habituales - Prorrateo del cargo por Impuestos a los Sellos (porcentaje variable según cada jurisdicción). - Impuesto a las Transferencias Financieras, Ley 25.413, sobre la cuota abonada. Conceptos eventuales (según el plan comercial elegido)*

- Pegos en defecto /exceso. - Penalidad Adjudicaciones anuladas. - Gastos de Reinscripción de Prenda (solo para los casos que superan los meses plan). - Bonificación Seguros Plan 12-6-12. - Impuesto a las Transferencias Financieras, Ley 25.413 sobre: Alícuota Complementaria / Cancelación Anticipada / Licitación. - Diferimiento/Recupero Aumento Valor Móvil. Referido al Diferimientos / Recupero Alícuota aclara lo siguiente: “...según el

*tipo de plan elegido por el suscriptor, éste opte por no abonar el total de la alícuota todos los meses, sino que abone una parte de ella, difiriéndose esa diferencia a cuotas futuras, donde se adiciona lo diferido a la alícuota del mes. Este sistema se denomina “Diferimientos / Recupero Alícuota”, y ha sido elegido por la parte actora tal como surge del "Anexo Diferimiento de Alícuota". Por tal motivo, en las cuotas iniciales del plan de ahorro se abona un porcentaje menor de la Alícuota al que hubiera correspondido, y por lo general, a partir de la cuota n° 25 se pacta el recupero de lo que oportunamente se difirió...” También se aclara que existe un rubro denominado “débitos - créditos varios” “...Es por una cuestión material (de formato podría decirse) que se han agrupado varios ítems bajo este concepto denominado “débitos - créditos varios”. Se incluyen en él diversos conceptos, como el concepto “63” bajo el cual se indica todos estos descuentos que fueron haciéndose mes a mes al valor de la cuota real, para dar cumplimiento con la medida cautelar, o como los gastos de reinscripción de prenda, o los diferimientos por vía de la R.G. N°14/20 de I.G.J. ...”. **Sobre el pedido realizado a esta perito de explicar qué conceptos de las cuotas se computan en el rubro “débitos-créditos” en cada uno de los planes detallados en el punto pericial n° 1, no se puso a disposición de este perito esa información, por lo cual me abstengo de emitir opinión sobre este pedido. Sobre el pedido de información de indicar en cada caso si ha aplicado alguna medida cautelar, en el texto de la contestación de demanda se aclara que “...con independencia de los planteos recursivos que oportunamente interpuso, mi mandante se avino al cumplimiento de la manda judicial desde un primer momento e hizo aplicación de diferimiento ordenado en la misma....”. Sobre el pedido de información de indicar en cada caso si ha aplicado diferimiento por R.G. 14/20 de IGJ, del texto de contestación de menada se obtiene la siguiente información (...). (énfasis añadido).***

Finalmente, ante la requisitoria del tribunal de fecha 13/06/2024 que reza: “a mérito de lo dispuesto por el art. 279, 2° párrafo del CPCC, advirtiéndole al Suscripto que la perito oficial no se ha expedido respecto al punto de pericia dispuesto en la audiencia preliminar del

27/03/2024, en cuanto requería que realice la apertura del rubro “débitos-créditos” en cada uno de los planes detallados en el punto pericial n° 1, señalando qué conceptos de las cuotas se computan en dicho ítem, e indicar en cada caso si se ha aplicado alguna medida cautelar o diferimiento por R.G. 14/20 de IGJ. Así como también el punto de pericia agregado por la parte actora consistente en: que el perito determine cuál debió ser el valor de la cuota 84 excluyendo el monto resultante de la sumatoria de los saldos resultantes del cumplimiento de la medida cautelar ordenada, todo al momento de finalización del plan; respecto de cada uno de los actores. Además, solicito en esta oportunidad (en uso de las facultades otorgadas al juzgador por el código de rito) que el perito detalle en una planilla por cada uno de los actores como se conformó el monto resultantes del ítem débitos/créditos, realizando un detalle mensual de la conformación del rubro que incluya el valor móvil informado por la matriz mes a mes, el valor de cada cuota según el valor móvil y el plan suscripto por cada actor, la cuota abonada efectivamente cada mes, la diferencia entre las mismas (expresada en pesos y en porcentaje) y el saldo final comparativo de dichos valores (también expresado en pesos y en porcentaje). Una vez obtenidos esos saldos, compárelos con los montos facturados con el rubro débitos/créditos en la cuota 84 para cada actor, debiendo el perito expedirse en el plazo de diez días en relación a lo requerido”; la perito, con fecha 25/07/2024, dijo: “Al dar respuesta esta perito a ese punto pericial, se basa en la información obrante en autos y en lo aportado por las partes.

En virtud de no disponer de la información necesaria para informar la apertura del rubro “débitos-créditos” con el nivel de detalle requerido, aun cuando al fijar la fecha de inicio de la labor pericial se solicitó que se pusiera a disposición “...detalle de la composición de cada cuota...”; en la respuesta se aporta la información disponible sobre este punto en particular y al finalizar la exposición aclaro que “...Sobre el pedio realizado a esta perito de explicar qué conceptos de las cuotas se computan en el rubro “débitos-créditos” en cada uno de los planes detallados en el punto pericial n° 1, no se puso a disposición de este perito esa

información... ”.

Resulta claro, entonces, que la información solicitada por la parte actora no ha sido oportunamente provista por la parte demandada, pese a los esfuerzos de su representante, con lo que resta determinar si la parte actora tenía derecho a reclamar esa información, adelantando la conclusión afirmativa.

En primer lugar, debe recordarse que la relación entre las partes es claramente subsumible en el estatuto consumeril, lo que hace aplicables de forma directa tanto la manda constitucional contenida en el art. 42 CN que manda a los proveedores a suministrar al consumidor *“una información adecuada y veraz”*.

Por su parte, el art. 4 LDC resulta reglamentario de esa manda constitucional y dispone que: *“El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada en soporte físico, con claridad necesaria que permita su comprensión... ”*.

A su vez, de acuerdo a la documental acompañada por la parte demandada con fecha 16/04/2024, que consiste en los instrumentos de suscripción de los planes de ahorro en cuestión (en su mayoría), puede verse que la administradora demandada actúa en carácter de mandataria de los suscriptores, según lo dispone el artículo 18 del instrumento de adhesión. Esta particular forma de actuación hace aplicables las normas generales del mandato –sin perjuicio de las normas particulares que impone el estatuto consumeril– entre las cuales se encuentra en los arts. 1324 inc. b), f), h) e i) del C.C.C.N. que dispone: *“Obligaciones del mandatario. El mandatario está obligado a: (...) b) dar aviso inmediato al mandante de cualquier circunstancia sobreviniente que razonablemente aconseje apartarse de las instrucciones recibidas, requiriendo nuevas instrucciones o ratificación de las anteriores, y adoptar las medidas indispensables y urgentes; f) rendir cuenta de su gestión en las*

oportunidades convenidas o a la extinción del mandato; h) informar en cualquier momento, a requerimiento del mandante, sobre la ejecución del mandato; e i) exhibir al mandante toda la documentación relacionada con la gestión encomendada, y entregarle la que corresponde según las circunstancias.(...)” (conf. C6.ª CC Cba. 29/5/24. Sentencia N°45. Trib. de origen: Juzg.19.ª CC Cba."Ponce, Vanesa Andrea c/ Volkswagen SA de Ahorro para fines determinados - Abreviado - Cumplimiento/Resolución de Contrato - Tram. Oral- Expediente N° 11084921").

Así, resulta claro que la parte demandada carga con la obligación de proporcionar información a los actores respecto de cuestiones contractuales que puedan hacer a su interés. Ahora, si bien los actores afirman que el derecho a la información es la “columna vertebral” de la relación de consumo, debe decirse que no se trata de un derecho que pueda ejercerse en abstracto y con independencia de las características de la relación de consumo en particular, de modo que es un derecho que, como todo otro derecho, debe ser ejercido de forma pertinente y oportuna por parte del consumidor.

Esto no implica, de ninguna forma, desconocer la importancia del derecho a la información del consumidor, pero sí se debe destacar que el derecho a la información resulta un derecho instrumental al ejercicio de otros, de manera que –por ejemplo– difícilmente un consumidor tenga derecho a cuestionar el monto de la obligación a su cargo sin conocer cómo se compone (vg. el caso de marras). El derecho a la información resulta de vital importancia en una relación de consumo, en la medida que tiende a romper la notable asimetría de información y poder entre las partes intervinientes en una relación de consumo, pero carece de sentido si no se encuentra orientado al ejercicio efectivo de un determinado derecho sustancial.

En el sub lite, la parte actora solicita se le brinde información respecto del cálculo por el cual se ha arribado al monto del saldo de precio de los vehículos adquiridos, producto de las morigeraciones de las cuotas y diferimiento de saldos producto de la aplicación de medidas cautelares (en autos ACOSTA, NORA INES Y OTROS C/ VOLKSWAGEN ARGENTINA

S.A. Y OTRO”- EXPEDIENTE SAC: 8665690- y por resolución N° 14/2020 IGJ) a fin de poder conocer y controlar la corrección del monto de dicha obligación. Se comprende con claridad cuál es el sentido del pedido de información realizado a la administradora de los planes de ahorro, puesto que todos los actores se ven ante la necesidad de cancelar el plan de ahorro suscripto a fin de encontrarse “in bonis” respecto de las obligaciones a su cargo.

No puede desconocerse, como bien lo expresó el representante de la demandada, que la aplicación de medidas cautelares judiciales y resoluciones generales emanadas de la IGJ (entidad de contralor de los planes de ahorro y capitalización) ha generado una distorsión en la lógica económica interna de los planes de ahorro, provocando que con cada cuota abonada según lo dispuesto en las mencionadas medidas se genere una diferencia o un saldo que se ha acrecentado mes a mes hasta formar un saldo final. Resulta claro, especialmente en los alegatos de la parte actora, que esa parte pretende conocer cuál ha sido esa diferencia mes por mes y conocer de qué forma se ha actualizado dicha suma hasta llegar a un monto final que la demandada les reclama (según los actores) extrajudicialmente.

Así las cosas, la ya de por sí compleja forma de cálculo de los planes de ahorro –para un consumidor lego– se ve incrementada y profundizada por esas medidas que, en mayor o menor grado, generaron una distorsión de la lógica económica del contrato. No se desconoce que el manejo de dichas situaciones ha sido compleja para todas las administradoras de planes de ahorro, pero tampoco se puede pretender escudarse en dicha complejidad para no brindar información a los actores, como pretende la demandada en sus alegatos. Resulta evidente que la irrupción de las medidas cautelares y resoluciones generales han acarreado la necesidad de un tratamiento particularizado de la integración de aportes para la adquisición de los vehículos comercializados por el grupo empresarial al que pertenece la demandada, pero también es ostensible que la demandada es una empresa altamente especializada en el manejo de fondos de terceros, debiendo contar para ello con los recursos técnicos y humanos idóneos para realizar la administración contratada existiendo una notable y ostensible asimetría

técnica entre la empresa administradora y los consumidores.

No se desconoce que se trata de una materia altamente compleja, pero tampoco puede perderse de vista que cualquier organización empresarial que pretenda comercializar bienes de alto valor –como un vehículo 0km– mediante un programa de capitalización y ahorro, interviniendo en un mercado sensible y captando el ahorro público, debe contar con medios idóneos para solventar no sólo la administración de los planes según su propio programa obligacional, sino también atender a posibles distorsiones como las ya mencionadas. La complejidad de la cuestión no dispensa a una organización empresarial, que se ha insertado dentro de un mercado sensible y ha captado ahorro de los particulares, de implementar los medios necesarios para solventar las dificultades administrativas generadas por esas distorsiones.

La misma parte demandada, reconoce el carácter oneroso de su propia intervención como administrador, independientemente de que, pese a su intento de presentarse como una empresa distinta e independiente de la automotriz, resulta claro que se inserta dentro de una única organización empresarial, con dirección unificada y unicidad de objetivos (venta de automóviles Volkswagen) y por tanto el fin de lucro de la organización empresarial irradia a todos sus integrantes. Dicha onerosidad echa por tierra cualquier intento defensivo basado en el costo asociado a la complejización de la administración de los planes producto de las medidas ya citadas.

Ninguna relevancia tiene el hecho de que el caso “ACOSTA, NORA INES Y OTROS C/ VOLKSWAGEN ARGENTINA S.A. Y OTRO”- EXPEDIENTE SAC: 8665690” continúe pendiente de resolución definitiva, puesto que de la documental acompañada por la propia demandada y la pericia contable rendida en autos, puede verse que la administradora ha determinado un monto de deuda que hoy pesa sobre cada uno de los actores, siendo que estos simplemente pretenden conocer cómo se ha arribado a ese cálculo.

Tómese como ejemplo el caso de la actora **Aguiló**, respecto de la cual puede observarse que

la demandada ha dicho “Plan Grupo 2812 orden 029 a nombre de la Sra. Aguilo. Dicho plan, presenta el siguiente estado: 83 cuotas pagas y 1 impaga. De acuerdo a lo previsto en el Art. 3° de la Solicitud de Adhesión, las cuotas deben ser ingresadas entre el 1° al día 10 de cada mes, o siguiente día hábil posterior, en el monto y la forma que se establece en dicho artículo. Se acompaña como prueba documental capturas del sistema que muestran la composición de la deuda a la actualidad. Ello, sin perjuicio de ofrecer una prueba pericial contable a los fines de una mayor claridad. De conformidad con lo previsto en el Art. 9° de la Solicitud de Adhesión, ante el incumplimiento de pago, sea por falta de pago o por su ingreso en forma no autorizada en el contrato, se autoriza a mi mandante a iniciar la ejecución de la prenda”, y de la documental acompañada surge que habría abonado 83,5989 cuotas, teniendo pendiente 1,19 cuotas, existiendo un “fondo de adquisición de \$1.000.485,91 al que se suman los seguros, tasa de administración e impuestos, totalizando \$1.130.376,45. Por su parte la perito interviniente determinó que los datos de contratación de la Sra. Aguiló son: “*SOLICITUD DE ADHESIÓN N° W00217483 SOLICITO SER INCLUIDO COMO ADHERENTE AL PLAN H (100%) DE AHORRO PAGADERO EN 84 CUOTAS, DE CONFORMIDAD CON LAS CONDICIONES GENERALES QUE FIGURAN A CONTINUACIÓN, CUYO CONTENIDO DECLARO CONOCER Y ACEPTAR, PARA LA ADQUISICION DE UN AUTOMOTOR CERO KILOMETRO DE LAS SIGUIENTES CARACTERISTICAS: MARCA: VOLKSWAGEN MODELO: TREND FABRICADO POR: VOLKSWAGEN ARGENTINA S.A. VALOR MOVIL al momento de la adhesión de \$148.030,00. APELLIDO Y NOMBRE: Aguilo Monica Beatriz. De la documentación aportada por la demandada de la consulta “Porcentajes” se puede obtener el siguiente detalle de VALORES PAGADOS y VALORES A PAGAR AGUILO MONICA BEATRIZ Grupo: 002812 – Cierre Orden: 0029-00 Contrato: 0000217483 CUIL: 27166847090 VALORES PAGADOS Cuota(s) Pagada(s): 083 VALORES A PAGAR Cuota(s): 0001 (...) VALORES A PAGAR Fondo de Adquisición: 1.000.485,91 Fondo de Reserva: 0,00 Tasa de Administración: 100.050,59 Adhesión:0,00 Tasa de Adjudicación:*

0,00 Seguros: 818,89 Multas e Intereses: 0,00 Diferencia de cuota: -65,03 Impuestos/ Otros
Cobr.: 29.021,06 TOTAL: 1.130.376,45 Cuota(s): 0001". Este caso sirve como ejemplo de los restantes actores que, en esencia, comparten los mismos argumentos en la presente sentencia.

Así, se puede ver que la demandada efectivamente ha arribado a un determinado monto que, en concepto de saldo de precio (según sus dichos en distintas instancias del presente proceso) pesa sobre cada uno de los actores. No explica la demandada, de forma consistente, el motivo para no explicitar claramente cuál es el cálculo por el que se arribó a dichos montos, pretensión de la parte actora que resulta a todas luces legítima y pertinente.

Decimos legítima en tanto los asiste el derecho a obtener información sobre el monto y composición de –nada menos– la obligación principal a su cargo, consistente en la integración completa del plan de ahorros. Esto deviene claro de la normativa ya citada, por lo que ninguna duda se presenta sobre el derecho a acceder a esa información. En una situación asimilable, la alzada local ha determinado con elocuencia que el deudor tiene derecho a conocer cómo se compone su deuda: “Se trata de que el deudor pague, pero que pague lo que efectivamente debe y que conscientemente asumió como su obligación, a la luz de la legislación tuitiva” (C4.^a CC Cba. 15/12/16. Sentencia N.º 157. Trib. de origen: Juzg. 6.^a CC Cba. “Cetti, Aldo Aníbal c/ César, Jorge Oscar – Presentación Múltiple – Ejecutivos Particulares – Recurso de Apelación - Expte. N° 2642665/36”).

Pero, como antes se dijo, debe abordarse el tema de la pertinencia de dicho pedido de información, que en el caso de marras resulta ostensible. Como antes se dijo, la forma de integración de los aportes resulta de por sí compleja para un consumidor informado, pero lego en derecho y economía. Tanto más compleja se torna la situación cuando se tiene en cuenta que el programa obligacional planteado en el plan de ahorro se ha visto alterado por las medidas antes mencionadas, privando a cualquier consumidor de conocer y controlar cómo se arriba al saldo de precio incluido –por simplificación administrativa según la propia

demandada– en un concepto “ómnibus” tal como “créditos/débitos varios” (o similares). Esta compleja situación, que pone a los consumidores en una situación en la que se profundiza marcadamente la asimetría de la información, amerita un mayor celo por parte de la administradora al brindar información respecto del saldo de integración de aportes, permitiendo a los consumidores poder conocer –y controlar– de manera clara y simple como se ha arribado a ese monto (provisorio o no). Resulta aplicable –mutatis mutandi– el concepto contenido en el art. 1725 C.C.C.N. en cuanto la especialización de la empresa proveedora, la complejidad del mercado en el que actúa, y la profundización de la complejidad de administración por los avatares ya mencionados, implica un mayor grado de diligencia por parte del proveedor.

No es desconocido por la demandada que su actuación negocial, incluso de todo el grupo económico, se inserta en uno de los mercados con mayores regulaciones y mayor complejidad técnica y normativa, mercado en el que interactúan cuestiones derivadas del régimen de importaciones y exportaciones, actividad fabril, comercialización, y financiación mediante planes de ahorro. Pretender que, en ese contexto, el consumidor promedio pueda conocer cómo se ha calculado el rubro mencionado, con especial impacto en la cuota 84 y el saldo de integración de los planes, simplemente mediante la información periodística y las lacónicas aclaraciones incluídas en los cupones de pago del plan (como lo pretende la demandada en sus alegatos), resulta contrario a la propia realidad y al grado de información y conocimiento con el que puede contar un consumidor promedio.

Reitero, conocer que sobre los planes de ahorro se ha dictado una medida cautelar que limita el monto a abonar mensualmente, de ninguna forma implica conocer cuál será la forma en la que la administradora computará los saldos de integración no aportados en cada cuota alcanzada por las medidas mencionadas, ni mucho menos que podrá comprender y controlar el saldo de integración que resulte de dicha situación.

Resulta, entonces, indudable que la parte actora cuenta con derecho a solicitar la información

pretendida en la demanda, y que la parte demandada no ha cumplido con la misma en ninguna instancia prejudicial ni en el presente proceso, por lo que corresponde disponer que la demandada **“VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS”** brinde a los actores, en el plazo de diez (10) días hábiles contados desde que la presente sentencia adquiera firmeza, la información requerida por los mismos, esto es: **1-** La cantidad de cuotas de cada plan alcanzadas por la medida cautelar. **2-** La cantidad de dinero o el porcentaje del valor móvil que se “descontó” en cada cuota. **3-** El porcentaje de interés aplicado en cada cuota. **4-** Cuál fue el valor móvil del vehículo en cada una de dichas cuotas; todo en base a los planes suscriptos por cada uno de los actores, a saber: el plan grupo 2812 orden 029 a nombre de la Sra. **Mónica Beatriz Aguiló**; el plan grupo 3234 orden 083 a nombre del Sr. **Walter Boll**; el plan grupo 3112 orden 013 a nombre de la Sra. **Alicia Alejandra Durán**; el plan grupo 3795 orden 032 a nombre de la Sra. **Olga Rosa Ferreira**; el plan grupo 2791 orden 160 a nombre de la Sra. **Silvana Gabriela Gagliero** y el plan grupo 4226 orden 113 a nombre del Sr. **Hernán Federico Ramos**; mientras que la Sra. **Noemí Concepción Favotti** fue originalmente la suscriptora del plan grupo 5241 orden 100, y luego se lo cede a su hijo Mauricio Alberto Cortes.

V) Daño extrapatrimonial. Antes de analizar el caso concreto, no es ocioso recordar el concepto del daño moral que ha acuñado la doctrina, remitiéndome al concepto vertido por Matilde Zavala de González, que fuera repetido en innumerables ocasiones por las Cámaras locales en virtud de su claridad: *“...una modificación disvaliosa para la persona en su capacidad de entender, querer o sentir, o en la aptitud de actuar, que se traduce en un modo de estar y desenvolverse diferente de aquel en que se encontraba antes del hecho, como consecuencia de este y perjudicial para su vida”* (Zavala de González, Matilde. *"La responsabilidad civil en el nuevo Código"*, Tomo II. Alveroni Ediciones. Año 2016. Pág. 587).

Como todo daño, debe acreditar la existencia del mismo a fin de que, junto con el resto de los

elementos constitutivos del daño resarcible, pueda ser reparado.

Hablo de la **prueba de la existencia** del daño moral, lo que representa una enorme dificultad probatoria, llevando a mucha doctrina a afirmar que no se requiere del mismo una prueba directa sino que basta con prueba de indicios y presunciones (prueba al fin) para acreditar su existencia.

Respecto de la prueba directa del daño moral, aquella resulta claramente dificultosa, al punto de que prestigiosa doctrina lo ha considerado “imposible”, bastando una prueba presuntiva del mismo (conf. Zavala de González, Matilde. "*La responsabilidad civil en el nuevo Código*", Tomo III. Alveroni Ediciones. Año 2016. Pág. 200).

Paralelamente, existen supuestos en los cuales la misma norma contenida en el art. 1738 del C.C.C.N. permite eximir a las partes de la prueba directa del daño en los términos del art. 1744 C.C.C.N., y para este caso se aplica particularmente el segundo supuesto brindado por la norma, es decir “*que surja notorio de los propios hechos*”.

Esta prueba presuntiva no puede desligarse de las circunstancias de la causa y de la magnitud del detrimento sufrido por la víctima, el origen del mismo (Pizarro, Ramón Daniel. Vallespinos, Carlos Gustavo. “*Tratado de Responsabilidad Civil*”, Tomo I. Rubinzal Culzoni. Año 2017. Pág. 218).

En el sub lite podemos ver que los actores solicitan ser resarcidos por las consecuencias que sobre su ánimo tuvieron los hechos que describe como la desatención de la demandada a sus numerosos reclamos, el tiempo insumido en intentar obtener una respuesta a su requerimiento informativo, el estrés que les causó el aumento de las cuotas, y en definitiva todos los estertores producidos por la ausencia de información respecto de la cuantía de su deuda y la indiferencia de la demandada.

Respecto del incumplimiento del deber de información, sólo cabe remitirse a lo antedicho respecto a la ausencia de una información clara y concisa sobre la evolución de la cuenta créditos/débitos varios, el monto de la cuota 84, la composición y forma de actualización del

saldo de integración, etc. Sobre este punto debe decirse que, si bien los actores afirman haber realizado innumerables pedidos de información, sólo se encuentra reconocido que realizaron una gestión ante la asociación ADCOIN a fin de obtener la información requerida en los presentes autos, y luego de ello entablaron la acción de marras, sin que exista prueba que tienda a acreditar ninguna gestión anterior.

No obstante lo cual, debe decirse que la propia demandada reconoce haber sido citada a una audiencia de conciliación en la asociación ADCOIN por todos los actores sin haber comparecido a ninguna de esas audiencias. A su vez, pretende brindar información en oportunidad de contestar demanda, sin aportar ningún dato útil solicitado por los actores, y mantiene esa posición hasta los mismos alegatos, en los que afirma que todos los actores conocían suficientemente su situación, sin aportar prueba alguna respecto a los medios por los cuales afirma haber brindado información oportuna y suficiente.

Soslaya la demandada la complejidad de la contratación realizada, la que se ve profundizada por la distorsión del plan obligacional pactado por las distintas medidas ya referenciadas. Esto, razonablemente, puede provocar un estado de incertidumbre e indefensión para cualquier consumidor promedio, máxime cuando se trata de la adquisición de bienes que superan notablemente el giro normal de cualquier consumidor.

No puede perderse de vista que la actividad de la parte demandada es la comercialización de vehículos, siendo estos bienes de un alto valor de compra, al punto que buena parte de los consumidores deben recurrir a medios de adquisición que implican la obtención de créditos prendarios y planes de ahorro, ahorro y capitalización, etc. Se trata de bienes cuya compra como primer adquirente, es decir 0km, se encuentra claramente limitada a un sector minoritario de la población, y de este sector sólo un grupo reducido de consumidores puede adquirir estos bienes al contado, siendo ese justamente el motivo por el cual las automotrices recurren a sistemas como el que administra la demandada en autos. Es de público conocimiento que al mes de julio de 2024 (mes inmediato anterior al presente fallo) el precio

de los automóviles más económicos del mercado rondan entre los \$20.300.000 y \$24.400.000, todos en su versión de menor equipamiento (vg. <https://www.lanacion.com.ar/autos/estos-son-los-10-autos-mas-baratos-en-julio-2024-nid07072024/>).

Resulta ostensible que quien pretende adquirir un bien como un automóvil, debe disponer de sumas de dinero que excedan notablemente el giro normal de cualquier consumidor y que, en promedio, implican aproximadamente veinte veces el salario promedio nacional (vg. <https://www.lanacion.com.ar/economia/salario-pretendido-los-argentinos-ya-piden-cobrar-mas-de-1000000-nid22082024/#:~:text=En%20lo%20que%20va%20del,%2C%20que%20lleg%C3%B3%20al%2087%25.&text=%E2%80%9CEn%20julio%2C%20el%20salario%20pretendido,inflaci%C3%B3n%20en%205%20puntos%20porcentuales.>), con lo que resulta claro que se trata de adquisiciones que implican un esfuerzo extraordinario por parte de un consumidor promedio.

Los planes de ahorro, como los administrados por la demandada, se insertan en ese mercado, captando los excedentes del consumidor a fin de financiar (utilizando el término financiación de forma coloquial) la adquisición de esos bienes de altísimo valor, que en sus distintas variantes (100%, 70/30, 60/40, etc.) se extienden a lo largo de siete años (84 meses). Esta comercialización apunta específicamente a los consumidores que tienen un excedente que no resulta suficiente para la adquisición de un automóvil, captando esa capacidad de ahorro para que, a lo largo de un extenso período de tiempo, puedan adquirir un vehículo 0km.

En ese sentido, pretender que los actores han realizado una operación habitual, que no implica mayores inquietudes, no se condice con la realidad de los hechos. Por el contrario, resulta ostensible para cualquier persona que los esfuerzos implicados en estas operaciones resulten extraordinarios al giro común de un consumidor, lo que genera una serie de expectativas también extraordinarias. Al mismo tiempo, el plan obligacional al que se adhieren los consumidores resulta ostensiblemente complejo, siendo que se encuentran expuestos a los avatares de la economía nacional, variación de precios, políticas comerciales de la automotriz

(por ejemplo la discontinuación del modelo contratado, obligando a cambios de modelo), y al constante cambio del precio de cuota (lo que resulta estructural al sistema, pero no por ello menos inquietante para el consumidor), todo lo cual implica una mayor afectación emocional del consumidor respecto de estas operaciones que claramente resultan más sensibles que una compra en cuotas habitual.

Desde esa plataforma, la asimetría de poder e información entre las partes del contrato de ahorro resultan ostensibles, de manera que el sentimiento de indefensión y zozobra denunciado por los actores, tanto más si se tiene en cuenta que todos ellos cumplieron el pago de todas las cuotas del plan de ahorro hasta la cuota 83 y su voluntad, expresada al momento de alegar, es efectivamente abonar la cuota 84, pero conociendo cómo se compone la misma. Esto, para cualquier consumidor promedio resulta claramente inquietante y disruptivo para el estado de ánimo, desde que desconoce tanto la extensión de las obligaciones a su cargo como la forma de cálculo para cuantificar la misma.

De esa forma, desde lo dispuesto por el art. 1744 C.C.C.N. resulta de los propios hechos acreditados en autos, que los actores requirieron –y continúan requiriendo– información por parte de la empresa proveedora que resulta razonable y pertinente, y que a la fecha continúa sin proveer, de manera que el malestar, inquietud y desmedro anímico denunciado resulta de esos propios hechos sin necesidad de mayores pruebas. Esto no sólo deviene de la actitud renuente de la demandada a proveer la información requerida, sino también de las propias características de la contratación y de su especial formato (plan de ahorro), todo lo que se analizó ut supra, debiendo tenerse el daño en la faz moral como probado sin necesidad de pruebas adicionales.

Probada, entonces, la existencia del daño moral y la legitimación de los actores para reclamar su resarcimiento, se sigue la necesidad de cuantificar el mismo.

No es baladí recordar que no existe una posibilidad real de volver las cosas al estado anterior en el caso del daño moral, mucho más cuando se trata de casos en los que los consumidores se

encuentran en una posición de notable vulnerabilidad, producto de la asimetría de la información ya analizada. Se trata de una situación en la cual el detrimento producido no puede ser reparado en especie ni recompuesto el estado anterior en especie.

No obstante, esto no excluye a esta clase de daños del deber de reparar, aunque sea a través de la defectuosa e insatisfactoria vía del pago de una suma de dinero, que pese a su notable incapacidad para resarcir, es la única vía existente. Es que lo que se resarce no es el dolor o la angustia por sí mismas, sino las huellas que esta clase de situaciones y padecimientos han dejado en la faz espiritual del damnificado, por lo que la obtención de experiencias o bienes que generen sensaciones opuestas pueden dar lugar a una forma válida de resarcimiento a través del dinero necesario para obtener estas experiencias opuestas (conf. (C1.^aCC Cba. 28/5/19. Trib. de origen: Juzg. 15.^a CC Cba. "Schippert, Daniel Alberto c/ Cocco, Beatriz Marta - Ordinario - Daños y Perj. - Otras formas de Respons. Extracontractual - Recurso de apelación - Expte. N° 6355956" Semanario Jurídico: Número:2222 19/09/2019 Cuadernillo: 12 Tomo 120 Año 2019 - BPágina: 490).

Para que se logre determinar un monto pecuniario que pueda entregarse en concepto de indemnización, deben realizarse **dos pasos sucesivos**, primero **determinar el valor** de la indemnización, y **luego cuantificar** ese valor en un monto económico concreto (conf. Zavala de González, Matilde. "La responsabilidad civil en el nuevo Código", Tomo II. Alveroni Ediciones. Año 2016. Pág. 702).

Esto es así puesto que la obligación resarcitoria del daño moral es una **típica obligación de valor** (conf. Ossola Federico. "Responsabilidad Civil". Abeledo Perrot. Año 2016. CABA). Esto lo tiene dicho no sólo la doctrina especializada citada, sino también la más alta jurisprudencia local: *"...no debe perderse de vista que el daño moral constituye por naturaleza una típica obligación de valor; y, como tal, su cuantificación judicial debe hacerse en el momento de dictar sentencia. La fijación del monto del resarcimiento por daño moral no se identifica con la determinación de la existencia del daño, ni con su composición*

o contenido, sino que sólo consiste en la estimación de su valor en términos numéricos, que es una operación diferente. Esta actividad que realiza el órgano jurisdiccional es una consecuencia o efecto jurídico del hecho y, por ende, si es llevada a cabo con posterioridad a la entrada en vigencia de la nueva ley, será ésta la aplicable en la tarea por aplicación del primer párrafo del art. 7, CCC” (TSJ Sala CC Cba. 2/6/20. Sentencia N° 54. Trib. de origen: C3.ª CC Cba. "Ponzo, María Isabel Ángela c/ Emergencia Médica Integral SA – Abreviado – Daños y Perjuicios – Otras formas de responsabilidad extracontractual – Recurso directo – Expte. 8331113" Semanario Jurídico: Número:2265 06/08/2020 Cuadernillo: 6 Tomo 122 Año 2020 - BPágina: 230).

Esa caracterización tiene consecuencias tanto en el aspecto referente a la determinación del valor propiamente dicho, como al momento de su cuantificación y la determinación de los intereses aplicables a dicho rubro.

Así las cosas, y respecto del primer paso para la determinación de esta obligación, debe **establecerse un determinado valor de la obligación resarcitoria**, para lo cual puede recurrirse a distintos sistemas, los que pueden resumirse básicamente en tres: 1) Libre discrecionalidad judicial; 2) Tarifación Judicial Indicativa; y 3) Placeres compensatorios.

Los tres métodos han sido validados por la jurisprudencia local, la cual, a lo largo del tiempo, se ha valido de todos ellos para justificar la cuantificación de un rubro que presenta enormes dificultades en ese aspecto.

La doctrina nacional y local ha puesto de relieve las ventajas y desventajas de tales teorías aplicadas en forma pura, siendo que el primero de los métodos de valuación indicados es usualmente criticado por la posibilidad de derivar en juicios arbitrarios; en tanto el segundo puede compartir dicha consecuencia al tiempo que se añade la posibilidad de incurrir en arbitrariedad por argumentos meramente autoritativos, provocando además una igualación horizontal de los damnificados; finalmente el tercer método de valuación produce justamente un desigual trato de situaciones esencialmente iguales puesto que el “placer” compensatorio

de una persona de alto poder adquisitivo puede ser mucho mayor que aquel otorgado a una persona de bajos recursos, generándose una incómoda discriminación en virtud de la posición social y económica de los damnificados (conf. Juárez Ferrer, Martín. “*Cuantificación del daño – Región Córdoba*”. La ley. Año 2017. CABA. Pág. 301/306).

Por mi parte, considero que, si bien el método basado en placeres compensatorios **se ha impuesto legalmente como parámetro ineludible a la hora de valorar la indemnización** por consecuencias no patrimoniales del daño merced de lo dispuesto en el art. 1741 C.C.C.N., también es cierto que la apreciación judicial se encuentra presente en todas las decisiones respecto del daño moral, puesto que, incluso en el caso de recurrir a los placeres compensatorios como método único de valoración, el juzgador pondrá en juego su experiencia vital y su sensibilidad al buscar cual es el “objeto de placer” en base al cual se determinará el valor indemnizatorio. Mucho más, en casos en los cuales los actores no aportan dato alguno que permita conocer cuáles son las actividades o bienes que podrían generarles una satisfacción que genere experiencias o sensaciones placenteras que produzca algún alivio. Por otro lado, la tarifación judicial indiciaria puede brindar marcos de referencia que, sin ser de acatamiento imperativo para el juzgador, muestre cómo otros jueces han resuelto esas situaciones y, de esa forma, pueda apartarse de su propia emotividad y encontrar parámetros un poco más generales al respecto. Este método puede ser de gran utilidad para complementar el de los placeres compensatorios al comparar en qué actividades, bienes, servicios o experiencias los otros juzgadores han encontrado el valor indicado, fuera de su cuantificación económica concreta. Esta interpretación fue adoptada, también, en un precedente muy reciente en nuestra jurisprudencia local, en la que se consideró que los métodos de valoración y cuantificación del daño no son excluyentes entre sí, sino que, por el contrario, pueden interactuar para encontrar la solución más justa en el caso concreto. En ese precedente, la Cámara interviniente consideró que los métodos de placeres compensatorios y tarifación judicial indicativa, deben interactuar para la más ajustada determinación del rubro (conf. C9.ª

CC Cba. 11/9/20. Sentencia N° 24. Trib. de origen: 30.ª CC Cba. "Miralles, Carlos Juan c/ Maldonado, María Andrea - Ordinario- Daños y Perjuicios - Otras Formas de Responsabilidad Extracontractual - Recurso de Apelación" -Expte. N° 6193931- Semanario Jurídico: Número:2306 03/06/2021 Cuadernillo: 20 Tomo 123 Año 2021 - APágina: 963). De la misma forma, y respecto del siempre presente libre arbitrio judicial, nuestro TSJ tiene dicho que, en el caso del daño moral, y sea cual sea el método que se adopte para su valuación y cuantificación, la emotividad y experiencia del juzgador se encuentra siempre presente, sin que esto torne arbitrario al fallo en cuestión (conf. TSJ Sala CC Cba. 2/6/20. Sentencia N° 54. Trib. de origen: C3.ª CC Cba. "Ponzo, María Isabel Ángela c/ Emergencia Médica Integral SA – Abreviado – Daños y Perjuicios – Otras formas de responsabilidad extracontractual – Recurso directo – Expte. 8331113" Semanario Jurídico: Número:2265 06/08/2020 Cuadernillo: 6 Tomo 122 Año 2020 - BPágina: 230).

Así, teniendo en cuenta que el método de los placeres compensatorios se ha erigido, legalmente, en el procedimiento central para la determinación del valor del daño extrapatrimonial, los restantes métodos resultarán auxiliares al mismo, de manera que tanto la discrecionalidad judicial como los casos análogos (observando que experiencias o placeres han considerado como satisfactorios los restantes tribunales), completan una forma de razonamiento encaminada encontrar la medida de la indemnización mucho más certera que la aplicación pura de cada uno de esos métodos(conf. C8.ª CC Cba. 13/12/16. Sentencia N° 166. Trib. de origen: Juzg. 11ª CC Cba. "Romero, Dayana Elizabeth y otro c/ Irusta, Cecilia - Ordinario – Daños y perj.- Accidentes de tránsito -2334458/36" Semanario Jurídico: Número:2100 13/04/2017 Cuadernillo: 13 Tomo 115 Año 2017 - APágina: 615).

En definitiva, considero que, si bien el método principal de valoración de la indemnización es el de los placeres compensatorios, no puede descartarse la complementación con los otros dos métodos para perfeccionar el resultado del mismo y apartarlo de los defectos propios de su implementación. De esta forma, y ante la dificultad de valorar una indemnización de daños

cuya compensación en el mundo fáctico es imposible, puede razonablemente cumplirse con la manda del art. 155 de la Constitución de la Provincia de Córdoba, y sus normas reglamentarias contenidas en el art. 3 C.C.C.N. y 326 del C.P.C.C.

En el sub lite, se observa que los actores han solicitado ser resarcidos mediante un monto que permita la adquisición de un bien (un aparato de televisión) que puede generar un determinado bienestar, y han determinado esa satisfacción sustitutiva de manera discreta y acotada, lo que resulta ostensiblemente razonable.

Tampoco escapa a la práctica judicial la determinación de la obligación de valor consistente en el resarcimiento del daño moral, estableciendo como satisfacción sustitutiva un bien que aporte un mayor confort en la vida del damnificado, le permita realizar actividades de esparcimiento o incluso de entretenimiento, como en el caso de marras.

En la tarea de cuantificar ese valor, puede verse el promedio de precio de una televisión como la mencionada en el sitio web: www.mercadolibre.com.ar, asciende a la suma de **pesos doscientos ochenta y cinco mil (\$285.000)**, monto en el que se cuantifica la indemnización por daño moral para cada actor. Dicha suma no resulta mayor a la solicitada por el actor en su demanda, actualizado a esta fecha según un valor relacionado a la práctica judicial como es el valor del JUS, por lo que el principio de congruencia no se ve afectado.

Respecto de los intereses, como ya se dijo, el hecho de tratar a la obligación indemnizatoria del daño extrapatrimonial como una obligación de valor (art. 722 C.C.C.N.), con cálculo de dicho valor actualizado a la fecha de sentencia, implica un distinto tratamiento de los intereses devengados entre la fecha del hecho y la sentencia, y los intereses posteriores a esta.

Es que el condenado debe los intereses moratorios en tanto existe un daño moratorio por no haber resarcido inmediatamente el daño causado (art. 1742 C.C.C.N.), con lo que no quedan dudas de que debe intereses desde la fecha de ocurrencia del daño y su pago. Pero, al haberse cuantificado el valor mandado a pagar al día de la sentencia, corresponde mandar a pagar solo el interés “puro” (es decir, sin escoria inflacionaria) entre la fecha del hecho y la sentencia, y

el interés compuesto por la Tasa Pasiva del Banco Central de la República Argentina con más el 5% nominal y mensual desde la fecha de sentencia y hasta el efectivo pago.

Así lo ha resuelto la jurisprudencia local: *“El daño moral deberá abonarse con un interés moratorio del 6% anual desde la fecha del hecho y hasta la fecha de la presente resolución, momento a partir del cual devengará un interés equivalente a la tasa pasiva que publica el BCRA con más un 2% nominal mensual, hasta su efectivo pago. Dicha determinación de la tasa de interés se funda en el hecho de que el daño ha sido cuantificado al momento de la presente resolución y no a la fecha del hecho, por lo que no ha sufrido la desvalorización por inflación, por encontrarse actualizado. La deuda de indemnización del daño moral es una obligación de valor y como tal es insensible a las oscilaciones del poder adquisitivo de la moneda; por lo tanto, la tasa de los intereses por mora que corren desde el vencimiento de la obligación (fecha en que se produjo el daño) hasta la fecha de la sentencia (momento en que fue liquidada la deuda), no deben contar con escoria inflacionaria, sino que se devengan a tasa pura. Ello explica que los intereses anteriores a la sentencia tengan una tasa inferior que los intereses que corren con posterioridad y hasta su efectivo pago.”* (C8.ª CC Cba. 13/12/16. Sentencia N° 166. Trib. de origen: Juzg. 11ª CC Cba. “Romero, Dayana Elizabeth y otro c/ Irusta, Cecilia - Ordinario – Daños y perj.- Accidentes de tránsito -2334458/36” Semanario Jurídico: Número:2100 13/04/2017 Cuadernillo: 13 Tomo 115 Año 2017 - A Página: 615; confirman a nivel doctrinario “González Zavala Rodolfo “Satisfacciones sustitutivas y compensatorias” RCCC 2016, 17/11/2016 Pág. 38; y Pizarro Daniel R “Los intereses en la responsabilidad extracontractual” Suplemento Especial LL Julio 2004 Pág. 83).

Por tanto, corresponde imponer una tasa de interés del 6% anual desde el día de la audiencia prevista en ADCOIN para cada uno de los actores (fecha en la que se produce la primer falta a la información acreditada en autos), hasta la fecha de sentencia y desde el dictado de la misma hasta su efectivo pago es pertinente aplicar la Tasa Pasiva que publica el Banco Central de la

República Argentina, con más un interés nominal mensual del cinco por ciento (5%) hasta su efectivo pago.

VI) Daño punitivo. La parte Actora solicita la aplicación de la multa civil contenida en el art. 52 bis. De la L.D.C. tanto por el cumplimiento deficiente de la prestación principal (deber de información), como por el supuesto trato indigno que han sufrido previamente y a lo largo del presente proceso.

Resulta necesario, en este punto, ahondar sobre el instituto en cuestión, al que se denominará daño punitivo o multa civil de forma indistinta (más allá del rico debate sobre la correcta denominación del instituto, y a los únicos fines de simplificar el análisis del tópico) a fin de determinar cuál es la configuración que la jurisprudencia local, y la doctrina, han dado al instituto. De esta forma se podrá, luego, evaluar si se han presentado en el sub lite los recaudos de procedencia del instituto y, eventualmente, valorar su cuantificación.

En ese sentido, casi la totalidad de las Cámaras de Apelaciones Civiles de nuestro fuero han tomado la definición dada por Daniel Pizarro en la obra "*Daños Punitivos*", Kemelmager de Carlucci, Aida (dir.) y Paradella Carlos, Pág. 287 a 337, tomando sólo como ejemplo la siguiente: "*Los daños punitivos han sido definidos como 'sumas de dinero que los tribunales mandan a pagar a la víctima de ciertos ilícitos, que se suman a las indemnizaciones por daños realmente experimentados por el damnificado, que están destinados a punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro'*" (Cámara 6a Civil y Comercial, Córdoba Autos: "Benejam, Onofre Alejandro c/ Telecom Argentina SA – Abreviado – Cumplimiento/Resolución de contrato – Recurso de apelación – Expte. N° 2196285/36 " Sentencia N°: Expte. N° 2196285/36 Fecha: 08/04/2014 Semanario Jurídico: Número:1957 29/05/2014 Cuadernillo: 19 Tomo 109 Año 2014 - A Página: 866 23/8/202). Esta definición tiene un gran mérito y una notable desventaja. El primero radica en determinar con claridad cuál es la finalidad del instituto, esto es, **prevenir futuros incumplimientos por parte de los proveedores** de bienes y servicios, o **modificar sus conductas disvaliosas para**

el consumidor, para lo cual, en forma de medio para conseguir ese fin, se impone una sanción o multa civil a cargo del incumplidor.

Este es realmente el sentido de la normativa en cuestión: prevenir. La punición se materializa como un elemento que, desde el análisis económico del derecho, aparece como un instrumento disuasivo idóneo para provocar un cambio de comportamiento en el proveedor, haciendo que el mismo no repita en el futuro las conductas sancionadas o mejore sus procesos para evitar futuras ocurrencias.

Se trata, entonces, de una función ejemplificadora y disuasiva, como eje central del instituto, siendo la función sancionatoria un medio idóneo para lograr la finalidad deseada por la norma (conf. Chamatrópulos, Demetrio A. “*Estatuto del Consumidor Comentado*”, Tomo II. La Ley. Año 2019. CABA. Pág. 1102).

Esta aclaración es necesaria, puesto que en numerosos precedentes se refiere a que el fin de la norma es sancionador, como eje central, y disuasivo como efecto secundario, cuando en rigor de verdad, el razonamiento es exactamente el contrario (vg. Cámara 1a Civil y Comercial 1a – Autos: "Toledo Rodríguez, Daniel Omar c/ Aseguradora Federal Argentina S.A. –Abreviado – Otros – Recurso de Apelación.– Expte N° 2323343/36" Sentencia N°: 113 Fecha: 09/09/2014 Semanario Jurídico: Número: 1982 20/11/2014 Cuadernillo: 22 Tomo 110 Año 2014 - B Página: 959 23/8/2021).

Este error de interpretación puede ser una consecuencia de la falencia de la definición, consistente en la utilización del vocablo “ilícito”. Si bien resulta claro que se hacía referencia a cuasi delitos, ilícitos civiles al tiempo de vigencia del Código Velezano, esto ha llevado a alguna doctrina (no es el caso de las Cámaras citadas precedentemente) a considerar que se trata de un instituto emparentado con el ilícito penal, pretendiendo aplicar a su tratamiento los principios que rigen a la punición penal.

No obstante, no sólo es erróneo, sino que además ha sido abandonado por la doctrina y la jurisprudencia de manera uniforme, sosteniéndose, casi sin ninguna disidencia, la naturaleza

civil de tal multa o sanción (conf. Chamatrópulos, Demetrio A. “*Estatuto del Consumidor Comentado*”, Tomo II. La Ley. Año 2019. CABA. Pág. 1098).

Nuestros tribunales locales se han expedido al respecto de la naturaleza del instituto, inclinándose por la naturaleza civil del daño punitivo en numerosos precedentes, entre los cuales podemos tomar como ejemplo el siguiente: “*El art. 52 bis, LDC, que consagra el instituto del daño punitivo no se encuentra en pugna con la Constitución Nacional, pues la punición en el Derecho del Consumidor no tiene la misma estructura que la sanción penal, vinculada a la prevención o represión del delincuente, sino que se expresa por la función de tutela que la ley atribuye al Estado, a los efectos de disuadir a las empresas proveedoras de incurrir en conductas reiteradas que lesionen los bienes jurídicos protegidos por la ley referida. El propósito punitivo del instituto no le otorga sin más el carácter penal, ya que el Derecho de Daños puede y debe cumplir una finalidad de esta índole, la que no es excluyente del Derecho Penal. Las sanciones civiles, tales como el daño punitivo, se aplican como castigo a un infractor de una norma civil, con una finalidad ejemplificadora y moralizadora, a los efectos de prevenir conductas similares que afecten los derechos de los consumidores*” (C8.^a CC Cba. 8/8/17. Sentencia N° 98. Trib. de origen: Juzg. 15^a CC Cba. “Joaquín, Alejandro César c/ Orbis Cía. Argentina de Seguros SA y/o Orbis Compañía de Seguros Argentina de Seguros SA - Abreviado – Cumplimiento/Resolución de Contrato – Expte. N° 5711585”).

En similares términos se ha expedido la Cámara Cuarta: “*Este tipo de sanción en el Derecho del Consumidor no tiene la misma estructura que la sanción penal, vinculada a la prevención o represión de la delincuencia y en la que debe prevalecer el denominado “Principio pro Homine” porque las consecuencias de la acción penal repercuten en la persona humana de manera directa*”. “*La sanción punitiva en el Derecho del Consumidor se explica por la función de tutela que la Ley N° 24.240 atribuye al Estado, a los efectos de disuadir a las empresas proveedoras de incurrir en conductas reiteradas que lesionen a los bienes jurídicos*

protegidos por la ley de defensa del consumidor. Por otro lado el “Principio pro Homine” no puede aplicarse a personas jurídicas, que en la gran mayoría de los casos integran como parte la relación de consumo” (C4a. CC Cba. 1/7/14. Sentencia N° 72. Trib. de origen: Juzg. 11a. CC Cba. “Defilippo, Darío Eduardo y otro c/ Parra Automotores SA y otro – Abr).

Desde mi punto de vista, coincido con Chamatrópulos, quien sostiene que la punición de ciertas conductas no es una materia exclusivamente penal, sino que pueden encontrarse sanciones de distinta naturaleza a lo largo de todo el ordenamiento civil sustancial y procesal, desde las astreintes hasta las sanciones por inconductas procesales de los litigantes (conf. Chamatrópulos, Demetrio A. *“Estatuto del Consumidor Comentado”*, Tomo II. La Ley. Año 2019. CABA. Pág. 1098).

Aclarado esto, corresponde determinar cuáles son los **recaudos de procedencia** que la jurisprudencia local ha estatuido para la aplicación concreta del instituto.

Así, se encuentra en primer lugar el **supuesto objetivo de la norma**, esto es, el incumplimiento de una obligación legal o convencional por parte del proveedor: “...*un proveedor que no cumple sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor (la aseguradora); por lo cual se encuentra configurado así el requisito de procedencia objetivo establecido en el art. 52 bis, LDC.*” (C8.ª CC Cba. 8/8/17. Sentencia N° 98. Trib. de origen: Juzg. 15ª CC Cba. “Joaquín, Alejandro César c/ Orbis Cía. Argentina de Seguros SA y/o Orbis Compañía de Seguros Argentina de Seguros SA - Abreviado – Cumplimiento/Resolución de Contrato – Expte. N° 5711585”).

De esa forma, **es indispensable que se verifique un incumplimiento, o cumplimiento defectuoso, de las obligaciones del proveedor en el marco de una relación de consumo, de la que derive un daño al consumidor.**

En el caso de marras, ya se ha ahondado respecto del incumplimiento del deber de información, el que se ha prolongado desde la citación de la demandada a las distintas audiencias conciliatorias en sede de la asociación ADCOIN y hasta el dictado de la presente

sentencia.

Cabe resaltar que, si bien la parte actora manifiesta que todos ellos han realizado distintos reclamos a la demandada previamente a recurrir a la ADCOIN, ese hecho no ha sido acreditado mediante prueba alguna. Asimismo, las comunicaciones de requerimiento de información y audiencia realizadas por la ADCOIN fueron realizadas mediante cartas documento que no han sido adverbadas por la parte actora de forma alguna, no habiendo ofrecido ni diligenciado prueba en tal sentido. No obstante, la parte demandada en sus alegatos ha reconocido haber recibido dichas comunicaciones, lo que no es estéril en los presentes autos desde que permite acreditar el reclamo prejudicial de información y la ausencia de la misma, al tiempo que muestra un litigar de buena fe por parte del representante de la demandada, que había negado la recepción de las misivas mencionadas en la contestación de demanda, no siendo aplicable el apercibimiento contenido en el segundo párrafo del art. 192 C.P.C.C. Este punto volverá a ser analizado infra.

Paralelamente, la jurisprudencia local ha erigido, como recaudo de procedencia del daño punitivo, **a un reproche de tipo subjetivo endilgable al proveedor**. En el resonado precedente “Teijeiro”, nuestro tribunal casatorio se expide en tal sentido: *“En el caso, no puede escapar a la inteligencia del control casatorio la singular naturaleza del instituto bajo análisis –daño punitivo–, en tanto éste constituye una figura novedosa en el Derecho de Daños argentino. Así, con relación a la interpretación que cabe acordar a la norma contenida en el art. 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor, tenemos dos criterios hermenéuticos antagónicos, a saber: a) Uno minoritario que podemos denominar ‘amplio’: sólo exige cualquier incumplimiento por parte del proveedor para mandarlo a pagar daños punitivos, postura que coincide con una interpretación estrictamente literal de la norma contenida en el art. 52 bis, LDC. Y b) otro, opuesto al anterior, que cuenta con el aval de la mayor parte de la doctrina y la jurisprudencia, critica la redacción del art. 52 bis, LDC, y postula recurrir a la prudencia de nuestros magistrados para suplir y corregir las serias*

omisiones y defectos que el artículo en cuestión presenta. Esta doctrina sostiene que no basta con el mero incumplimiento de las obligaciones (legales o contractuales) a cargo del proveedor, sino que hace falta algo más: el elemento subjetivo que consistiría en un menosprecio hacia los derechos de incidencia colectiva y que se traduce en dolo o culpa grave”(TSJ Sala CC Cba. 15/4/14. Sentencia N° 63. Trib. de origen: C3a. CC Cba. “Teijeiro (o) Teigeiro, Luis Mariano c/ Cervecería y Maltería Quilmes SAICAYG – Abreviado – Otros – Recurso de Casación (Expte. 1639507/36 - T 14/12).

En ese mismo precedente, nuestro TSJ rechazó la imposición de multa civil en base a la existencia de prueba de un actuar diligente por parte del proveedor (en ese caso una embotelladora): *“Haciendo mérito de la prueba rendida, el tribunal de grado llegó a la conclusión de que la demandada cumplía con todas las reglas de control de calidad impuestas por las normas legales en la materia. Y en la convicción de que la empresa había sido diligente en la implementación de un sistema de control de calidad, descartó que, en el sub lite, se verificara el factor de atribución calificado (dolo o culpa grave) impuesto como requisito para la procedencia de la reclamación de daño punitivo”*.

Esto no es solo teórico en el caso de marras, puesto que en el precedente Teijeiro el proveedor había producido prueba de la idoneidad de sus sistemas de control de calidad, en cumplimiento de la manda procesal contenida en el art. 53 L.D.C. que determina la carga de la prueba respecto de esa diligencia, y que fuera analizado in extenso supra.

Es por esto que el precedente Teijeiro solo es aplicable en su doctrina in abstracto, puesto que el caso concreto ha tenido una notable diferencia fáctica, esto es, la actitud del demandado. Mientras en el precedente Teijeiro el demandado probó activamente su diligencia, en el sub lite, la parte demandada no acreditó de forma alguna haber intentado mantener un canal de información suficiente con los actores, ofreció prueba que podría haber resultado dirimente, pero luego frustró la misma al no proveer a la perito de los elementos necesarios para realizar un informe satisfactorio.

En la especie, la parte demandada no ha brindado información a los consumidores, pese a la clara manda legal ya referida ut supra, pretendiendo cumplir con esa carga legal mediante alegaciones genéricas y documental de difícil interpretación que no satisface el pedido concreto y pertinente de los actores. Sobre esto me remito a lo dicho en los considerandos anteriores.

No puede perderse de vista que la demandada, como mandataria de los actores y como proveedor en el marco de una relación de consumo, carga con una obligación agravada de información, máxime cuando las circunstancias de la contratación realizada ganaron en complejidad por la irrupción de medidas que influyeron sobre la composición y cómputo de los aportes realizados por los actores.

Como se dijo previamente, la parte demandada debió extremar los recaudos informativos a fin de proveer oportunamente la información necesaria para que los consumidores conozcan cómo se computarían las diferencias entre lo abonado y lo debido según el plan obligacional original, tal cual lo dispone el art. 1324 inc. b) del C.C.C.N., sin necesidad de que los consumidores reclamen tal información. Puesto que se sobrevinieron circunstancias posteriores a la contratación que ameritaron sobradamente que la demandada proveedora adopte medidas activas y concretas para mantener informados a los consumidores de cómo se llevaría adelante la contratación ante esas nuevas condiciones.

Posteriormente, al momento en el que la demandada recibió los reclamos por información realizados por los actores mediante las misivas ya referidas, la demandada guardó total silencio al no comparecer a las audiencias dispuestas en la ADCOIN ni brinda razón alguna para incumplir con la información requerida.

Luego, como ya se ha desarrollado ut supra, comparece a juicio limitándose a relacionar información genérica que no satisface el legítimo pedido de los actores, ofrece prueba pericial a fin de que un experto determine la composición de los rubros cuestionados y no le aporta la documentación de respaldo necesaria para realizar dichas determinaciones.

Así, puede verse una reticencia constante al cumplimiento de la obligación de informar, sosteniendo dicho comportamiento a lo largo del tiempo. De manera que no puede sino calificarse esa conducta como de culpa grave en el cumplimiento de la obligación reclamada, puesto que el dolo como intención de privar a los consumidores de la información pertinente reclamada no se puede presuponer ni presumir y no existe prueba en autos de esa intención. No obstante, tampoco se encuentra explicación suficiente para el mantenimiento de una reticencia injustificada a cumplir con el deber de informar con claridad cómo se compone el saldo de integración que se le reclama a los actores, brindando excusas inaudibles como la posible revisión de la sentencia recaída en los autos “ACOSTA, NORA INES Y OTROS C/ VOLKSWAGEN ARGENTINA S.A. Y OTROS - ACCIÓN COLECTIVA ABREVIADO – EXPTE N° 8665690”, sin aportar una explicación concreta de cómo ello influiría en el cálculo final del saldo a pagar cuando la contratación ya ha sido ejecutada totalmente bajo la vigencia de las medidas cautelares dictadas en esos autos.

Asimismo, puede observarse que tampoco intentan brindar información sobre el saldo según la situación actual, haciendo las reservas que fueran pertinentes, limitándose a referir a la situación general ampliamente conocida por la población y los adherentes a planes de ahorro. Nótese que los actores no pretenden desconocer esa situación, lo que se ve claramente en sus alegatos, sino que requieren información precisa sobre la contratación particular de cada uno de ellos, justamente por la situación ya referida y por conocer la misma. Lo que se encuentra en discusión no es la irrupción de las medidas tomadas en sede judicial y administrativa en el plan obligacional inicial, sino cómo se ha computado mes a mes y cómo se ha compuesto el saldo que se les reclama a los actores en cada caso concreto, pretensión que de ninguna forma ha sido atendida por la demandada.

En resumen, la existencia de un deber agravado de informar, conjugado con la pertinencia y legitimidad de reclamo y la injustificada reticencia a informar (reticencia sostenida a lo largo del tiempo y hasta el momento del dictado de la sentencia), sólo puede ser entendida como

una culpa grave en la ejecución contractual por parte de la demandada, cumpliéndose ostensiblemente el recaudo subjetivo al que refiere nuestro TSJ en el precedente “Teijeiro”. Siguiendo con el recaudo subjetivo de procedencia del daño punitivo, este ha sido interpretado y completado por las Cámaras locales, las que, en sus fallos, han abordado distinta casuística que delineó claramente el contenido y extensión de esa vinculación subjetiva. Así, pueden citarse como ejemplos los siguientes: *“La doctrina y la jurisprudencia se han encargado de interpretar el art. 52 bis, LDC, y en su consecuencia, se han creado pretorianamente requisitos de aplicación del artículo en referencia. De ahí que para la aplicación de la multa civil debe mediar un incumplimiento legal o contractual por parte del proveedor, sumado a factores subjetivos de atribución que impliquen una conducta de dolo, malicia, negligencia grosera o desprecio al consumidor. Tales recaudos, adoptados prácticamente de forma unánime por la jurisprudencia, han implicado en el plano material una delimitación de la norma que elimina la colisión del art. 52 bis, LDC, con el art. 18, CN, pues se han detallado las conductas que hacen posible la aplicación de la figura, sin que la Ley Suprema requiera en ningún lado una tipificación taxativa de los tipos conductuales”*. (Cámara 3a Civil y Comercial, Córdoba Autos: "González, Dimas c/ Capillitas SA y otro – Ordinario – Daños y Perj. – Otras formas de responsabilidad extracontractual – Expte. N° 5613142” Sentencia N°: 31 Fecha: 05/06/2018 Semanario Jurídico: Número: 2165 26/07/2018 Cuadernillo: 4 Tomo 118 Año 2018 - B Página: 141 23/8/2021).

En este precedente, se puede observar como la Cámara introduce el **desprecio por los derechos del consumidor** como un ejemplo concreto de esa vinculación normativa.

Ese desinterés fue especialmente analizado en la conducta de los proveedores posterior al hecho, especialmente, como en el caso de marras, cuando desoye los reclamos del consumidor llevándolo a transitar etapas administrativas y judiciales para lograr el reconocimiento de sus derechos: *“Con respecto al elemento subjetivo establecido por la doctrina mayoritaria receptada por la jurisprudencia local, conforme surge de la prueba incorporada en autos*

(constancias de la denuncia llevada a cabo ante la Dirección de Defensa del Consumidor) la demandada en ningún momento reconoció la ilegalidad de su proceder, lo que motivó no solo la tramitación de dicho reclamo ante la aseguradora y luego en sede administrativa, **sino que el actor se vio obligado a iniciar ante sede judicial su queja a los fines de ver reconocidos sus derechos**. Resulta relevante que la conducta de la demandada frente a dichos reclamos pone de relieve un **total desinterés** de la empresa frente al reclamo del cliente y la falta de intención de solucionarlos. ... En sede judicial al contestar la demanda, e incluso en la alzada, la demandada **no revierte su conducta** sino, por el contrario, sigue insistiendo en la legalidad de su actuar. Todo esto evidencia el desinterés por el derecho que le asiste al consumidor, que no se condice con el trato digno previsto en el art. 8, LDC, deber de información y buena fe. Lo expuesto evidencia un accionar reprochable por parte de la demandada, pues denota la falta de colaboración a los fines de procurar la rápida solución del conflicto sumado a la ausencia de información que la demandada debió brindar a la actora, de acuerdo con lo dispuesto por los arts. 4 y 25, LDC. Se advierte una notoria desatención a los reclamos y gestiones realizadas por el actor, lo cual configura un incumplimiento contractual que debe ser sancionado a los fines de evitar este tipo de conductas desaprensivas e indiferentes frente a los derechos de los consumidores” (C8.ª CC Cba. 8/8/17. Sentencia N° 98. Trib. de origen: Juzg. 15ª CC Cba. “Joaquín, Alejandro César c/ Orbis Cía. Argentina de Seguros SA y/o Orbis Compañía de Seguros Argentina de Seguros SA - Abreviado – Cumplimiento/Resolución de Contrato – Expte. N° 5711585”).

En similares términos se expide la Cámara Sexta, esta vez poniendo el foco en la falta de colaboración con el esclarecimiento de la verdad y, especialmente, en el incumplimiento del deber de informar, algo dirimente en el sub lite: “Lo señalado evidencia un accionar reprochable por parte de la demandada, pues denota la falta de colaboración a los fines de procurar la rápida solución del conflicto, sumado a la ausencia de información que debió brindar (tanto respecto a las causas en el retardo en la instalación como en la comunicación

*de un plazo estimativo para su efectiva ejecución) a la actora, de acuerdo con lo dispuesto por el art. 4 y 25, LDC. Dicha omisión, y los términos vertidos al contestar la demanda evidencian el desinterés por el derecho que le asiste al consumidor, quien luego de abonar el cargo por conexión, ante el requerimiento de la demandada, la que previamente le comunica la factibilidad del pedido, no logra la contraprestación debida”(C6a. CC Cba. 8/4/14. Trib. de origen: Juzg. 20ª. CC Cba. “Benejam, Onofre Alejandro c/ Telecom Argentina SA – Abreviado – Cumplimiento/Resolución de contrato – Recurso de apelación – Expte. N° 2196285/36”. Dres. Silvia B. Palacio de Caeiro, Alberto F. Zarza y Walter Adrián Simes). La Cámara Cuarta, también ha tomado este punto como una manifestación del desinterés por el consumidor, especialmente el abuso de la asimetría de poder existente en la relación proveedor/consumidor, obligando a este último a iniciar un derrotero de reclamos para lograr el reconocimiento de sus derechos. Valiéndose de la fatiga que esta clase de cruzadas solitarias produce en un consumidor, mientras la empresa cuenta con la organización y solvencia necesarias para sostener un pleito durante años, como lo ha hecho “**VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS**” el sub lite: “...la contumacia en la conducta de las demandadas resulta a todas luces evidente, como así también el aprovechamiento de su ‘posición dominante’ frente a los consumidores con ‘menosprecio’ de sus derechos”. “Así se advierte que las empresas demandadas obligaron al actor a un ‘peregrinaje permanente’, incluso ante la Dirección de Defensa del Consumidor, para terminar en el proceso judicial en donde siguieron insistiendo en que la reparación era satisfactoria cuando, tal como se señala en la ampliación de la pericia, la ‘falla’ es grave, puede poner en riesgo la salud y la vida de los ocupantes de automotor y se desconoce su causa, todo lo cual pone de relieve no sólo el incumplimiento grave de la garantía legal, sino la especulación económica que esconde dicha conducta y la total orfandad probatoria en orden al esclarecimiento de la situación del automotor”. “En fin, una conducta de ‘evidente menosprecio’ de los derechos de su cliente, todo lo cual ha proseguido durante el decurso del*

proceso judicial, sin que se asuma la responsabilidad que impone toda convención en orden a la necesidad de ‘honrar la palabra empeñada’”(C4a. CC Cba. 1/7/14. Sentencia N° 72. Trib. de origen: Juzg. 11a. CC Cba. “Defilippo, Darío Eduardo y otro c/ Parra Automotores SA y otro – Abr).

Exactamente en el mismo sentido se expide la Cámara Quinta: *“En autos, la actitud asumida por las demandadas, que llevaron al consumidor a un trajinar por vía telefónica, administrativas y ahora judicial, sin dudas constituye una actitud reñida con la legislación consumeril que impone el trato digno del consumidor... El Código Civil y Comercial de la Nación Argentina recepta el trato **digno del consumidor** también y defensas contra prácticas abusivas por los que tienen una posición más fuerte en el mercado, como pauta interpretativa para las relaciones contractuales de consumo. Ello importa sin lugar a dudas que la relación que unía al proveedor con el actor imponía sobre la prestataria del servicio la carga de responder en un tiempo prudencial ante el reclamo presentado y dar una respuesta concreta a la problemática planteada. No caben dudas de que, luego de la cantidad de reclamos presentados por el consumidor, existió una actitud contraria al trato digno del consumidor y renuente a restituir lo debido... Existe entonces claramente **indiferencia hacia el consumidor reclamante** y un incumplimiento intencional de su obligación. En tal caso, debe acogerse el rubro **daño punitivo**”* (C5a CC Cba. 5/8/16. Sentencia N° 133. Trib. de origen: 12ª CC Cba. “Aliaga Márquez, Jorge Alejandro c/ Fairco SA y otro – Abreviado – Otros – Recurso de apelación – Expte. N° 2512541/36”).

Puede notarse, en este último precedente citado, que la alzada comienza a mencionar el trato digno, lo que se ha transformado en una constante respecto de la procedencia de la multa civil: *“El art. 8, LDC, exige una atención digna al consumidor lo cual se traduce en la obligación de evitarle un derrotero de reclamos en el que se haga caso omiso a su petición. Ello así, constituye la prestación dineraria o de otra naturaleza que el tribunal jurisdiccional ordena pagar a la víctima de un acto o hecho antijurídico teniendo como base elementos*

tales como los beneficios obtenidos por el dañador, el dolo, lo repugnante de la conducta y otras circunstancias de la conducta, valoradas en el caso concreto, cuya finalidad es sancionatoria y preventiva” (C6.ª CC Cba. 29/9/16. Sentencia N° 107. Trib. de origen: Juzg. 47.ª CC Cba. “Merli, Maarit Elina c/ Telecom Argentina S.A. – Abreviado – Cumplimiento/Resolución de Contrato – Recurso de Apelación -Expte. N° 2573644/36-”).

La misma Cámara registra un interesante precedente, en el cual una aseguradora niega la calidad de asegurado del actor: “En autos, se advierte que la aseguradora, ante el reclamo extrajudicial formulado por la actora, negó injustificadamente que la actora estuviera asegurada en la compañía. Más aún, mantuvo tal postura durante el transcurso de todo el proceso, negando vinculación alguna con la actora y con la productora de seguros, como también que se le hubiera pagado la prima del seguro violando los principios de lealtad y buena fe que debe imperar en toda contratación ... Ante el primer reclamo efectuado por los accionantes, debió verificar lo sucedido, consultar sus libros y con la productora de seguros en cuestión, en lugar de negar sistemáticamente relación alguna y no esperar una sentencia adversa para intentar justificar lo injustificable... Se evidencia en el sub lite un accionar reprochable por parte de la demandada, pues denota la falta de colaboración a los fines de procurar la rápida solución del conflicto y una “manifiesta indiferencia por los intereses ajenos”. El art. 8 bis, LDC, impone el “trato digno” y las condiciones de atención equitativas a los proveedores, vedando prácticas vergonzantes, vejatorias o intimidatorias para los consumidores. La lectura de la causa revela el destrato a los actores, quienes pusieron a disposición de la aseguradora la documental que avalaba su pretensión, lo cual configura un incumplimiento contractual que debe ser sancionado a los fines de evitar este tipo de conductas desaprensivas e indiferentes frente a los derechos de los consumidores.” (C6ª CC Cba. 10/5/16. Sentencia N° 51. Trib. de origen: Juzg. 19ª CC Cba. "Guglieri Sáenz de Tejada, Luciana y Otro c/ Liderar Compañía General de Seguros SA y Otro - Abreviado - Otros - Recurso de Apelación -Expte. N° 2175067/36-").

Finalmente, la misma Cámara vinculó el trato digno con el derecho a la información, vínculo este que no parece discutible: *“Se ha advertido en autos, un ‘flagrante’ y ‘ostensible’ incumplimiento al deber de información y de trato digno a la consumidora como efecto directo de la aplicación de una política empresarial explícita que vulnera los derechos de los consumidores a retractarse de una operación pese a la irrenunciabilidad del derecho establecido por la ley, lo que configura una ‘grave inconducta’ o como causante de un daño obrado con malicia, mala fe o grosera negligencia conforme la doctrina judicial sentada por el Alto Cuerpo provincial en la causa ‘Tejeiro’. Ello torna procedente la multa”* (C6ª CC Cba. 22/2/17. Sentencia N° 9. Trib. de origen: Juzg. 38ª CC Cba. “Álvarez, Beatriz c/ Falabella SA – Abreviado – Otros – Recurso de Apelación -Expte. N° 02644308/36-”).

De todo lo dicho, puede verse que la jurisprudencia local **ha encontrado la culpa grave en la ocultación de información, falta de colaboración en el proceso, negativa infundada de la relación con el actor y, especialmente, en forzar a la parte más débil a recurrir a una serie de vías administrativas y judiciales para que se le reconozcan sus derechos más básicos como consumidor.**

De esta forma, verificada una situación de destrato o indiferencia por los derechos y bienestar del consumidor, debe dejarse de lado el análisis estricto de la conducta subjetiva del proveedor, puesto que este tiene la obligación legal (art. 8 bis LDC) de dispensar un trato digno y respetuoso al consumidor, de forma que el incumplimiento de ese deber no puede ser justificado en la supuesta ausencia de “culpa grave”. Por el contrario, la propia verificación de un trato contrario al estándar legal de respeto a la dignidad del consumidor, debe hacer presuponer la existencia de un obrar negligente en las formas de atención y respuesta al cliente, que deberá ser desacreditado por el proveedor.

Como se señaló ut supra, la falta de contestación oportuna de los reclamos, la contestación carente de seriedad o respeto, el trato denigrante, e incluso la desatención al consumidor han sido entendidos como casos de trato indigno que deben ser corregidos a fin de evitar futuras

reiteraciones, mediante la imposición de la multa legal bajo análisis.

No se trata ya de casos en los que exista una especulación respecto de la conveniencia del incumplimiento, o de ilícitos lucrativos que deben ser corregidos mediante la imposición de una multa que altere esa ecuación especulativa, sino de casos en los que se pretende la revisión de una conducta displicente o denigrante por parte del proveedor hacia el consumidor, exista o no una ganancia económica de fondo.

En el caso de la aplicación del instituto bajo análisis al caso del trato denigrante, expresamente previsto en el art. 8 bis de la LDC, lo que se pretende es moralizar el trato del proveedor al consumidor mediante la imposición de una sanción pecuniaria como elemento disuasivo de futuras conductas similares, y no la alteración de una ecuación especulativa, no obstante lo cual, se verifica en ese caso tanto el fin de la sanción (rectificación de conductas) como el medio utilizado par alcanzar ese fin (multa económica).

Así la cosas, en el sub lite ya se ha expresado suficientemente cómo la demandada ha desatendido injustificadamente los reclamos de los actores, forzándolos a recurrir a la vía judicial para obtener la información requerida, instancia en la que tampoco brindó la información requerida.

Podría la demandada haber provisto de la información requerida en su contestación de demanda, pero se limitó a brindar explicaciones genéricas insuficientes para atender al pedido concreto y puntual de los actores. Sostuvo esa actitud hasta la audiencia preliminar en la que tampoco brindó información, ni reconoció la ausencia de la misma. Luego, al momento de diligenciarse la pericia ofrecida por la misma demandada, frustró la misma al no proveer a la perito de la documentación necesaria para realizar su informe atendiendo a todos los puntos de pericia, especialmente al punto 4 (*“Realice la apertura del rubro “débitos-créditos” en cada uno de los planes detallados en el punto pericial n° 1 y explique qué conceptos de las cuotas se computan en dicho ítem. Indique en cada caso si ha aplicado alguna medida cautelar o diferimiento por R.G. 14/20 de IGJ”*) solicitado por la propia demandada y a la

aclaración solicitada por este tribunal con fecha 13/06/2024. Finalmente, en sus alegatos sostuvo que los actores conocen la situación y no requieren mayor información –en resumidísimas cuentas–.

Puede verse que la demandada ha desatendido injustificadamente los reclamos de los actores, obligándolos a transitar un largo camino de reclamos que inició en la ADCOIN y continuó en los presentes actuados, sin que a la fecha del pase a fallo haya intentado brindar información pertinente. Así, debe valorarse no sólo la reticencia a brindar la información requerida sino también su persistencia a lo largo del tiempo y en las distintas sedes en las que los actores instrumentaron sus reclamos. Finalmente, no puede sino reiterarse que la demandada intentó brindar la información a través de una pericia sobre su propia documentación contable, pero luego no le brindó a la perito la documentación de respaldo necesaria para contestar a los puntos de pericia ofrecidos por la propia parte demandada. Nótese que si bien la perito intentó dar respuesta a los puntos 1 y 4 solicitado por la demandada, sólo pudo reiterar los conceptos que la demandada ya había brindado en su contestación de demanda, todos ellos genéricos y sin un análisis específico de la contratación realizada por cada uno de los actores.

Así queda demostrado el trato indigno a los actores consumidores en los términos de la doctrina judicial ya relacionada y que comparto plenamente, todo lo cual se vincula especialmente con el presupuesto subjetivo de procedencia de la sanción disuasiva ya desarrollada.

Por lo dicho, **la imposición de una multa civil en concepto de daño punitivo resulta adecuada para el sub lite, restando cuantificarla**, para lo cual resulta atinado prescindir de fórmulas matemáticas tales como la difundida fórmula “Irigoyen Testa”, puesto que la misma contiene tres factores de incidencia, de los cuales solo uno es conocido (el monto de la condena de daños), mientras que los dos restantes (la probabilidad de ser condenado por daños punitivos y la probabilidad de ser condenado por la indemnización compensatoria de daños provocados), dependen de datos estadísticos con los cuales, en la actualidad, no cuenta

este tribunal. Si bien pueden realizarse ciertas pesquisas en el Sistema de Administración de Causas Multifueros, las mismas serán siempre parciales, en cuanto no se encuentran sistematizadas y ordenadas, llevando necesariamente a la discrecionalidad judicial en cuanto a la composición de estos dos factores.

No niego la utilidad de las fórmulas matemáticas para obtener un monto indemnizatorio correcto, pero en el actual estado de desarrollo de estadísticas e información dura con la que contamos a través del sistema informático de gestión de causas, los faltantes de esa información deben ser suplidos con arbitrio judicial, lo que no resulta conveniente. Esto no quita que, merced del desarrollo e innovación constante que experimenta ese sistema, en un futuro cercano sea posible contar con información más precisa de esos extremos, viabilizando la aplicación de la fórmula mencionada, o cualquiera de las otras desarrolladas por la doctrina nacional.

Ante tal carencia, se muestra como un método idóneo el recurrir a los parámetros dados por la misma L.D.C. en su artículo 49, tal como lo destaca reconocida doctrina local: *“la doctrina, en general, ha postulado que, tal como lo hace el art. 49 de la LDC en torno a las pautas para graduar las sanciones administrativas a aplicar a un proveedor, deberán efectuarse similares consideraciones a los fines de determinar la procedencia (valoración) del daño punitivo y, por ende, su posterior cuantificación. El referido art. 49 establece los siguientes parámetros a tener en consideración: ‘el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho”* (Cima, Eduardo Semanario Jurídico: Número: 2125 02/10/2017 Cuadernillo: 14 Tomo 116 Año 2017 - B Página: 573).

En ese sentido, se recalcan como parámetros a tener en cuenta los siguientes: **1) La magnitud del incumplimiento; 2) La gravedad del mismo; 3) La utilidad social del servicio; 4) La**

actitud posterior de las partes; 5) El trato digno al consumidor; y 6) La virtualidad disuasoria del monto mandado a pagar.

Todos estos parámetros han sido receptados por la jurisprudencia local: *“A los fines de la cuantificación del daño punitivo se debe valorar la cantidad de tiempo que le han insumido al consumidor los distintos reclamos y, en especial, la conducta desaprensiva de las demandadas, que por momentos ni siquiera contestaron o comparecieron a la oficina de Defensa del Consumidor, luego ofrecieron un cumplimiento parcial y, en esta sede, se opusieron negando todos los hechos. Todo ello, sin lugar a dudas son factores que influyen notoriamente en la conducta punible que aparece como un grave menosprecio para el consumidor y que son tenidos en cuenta para establecer el monto final por el cual procede la indemnización. También se debe tener en cuenta la envergadura de las empresas demandadas, que constituye un hecho notorio y necesariamente debe ser ameritado para estimar si la multa mandada a pagar resulta suficiente para disuadir a los proveedores de la conducta en cuestión”* (C5a CC Cba. 5/8/16. Sentencia N° 133. Trib. de origen: 12ª CC Cba. “Aliaga Márquez, Jorge Alejandro c/ Fairco SA y otro – Abreviado – Otros – Recurso de apelación – Expte. N° 2512541/36”).

También: *“Ante la situación en que se dejó a los consumidores con este tipo de conductas, es necesario un mecanismo aleccionador y ejemplificador, que la accionada sienta en sus arcas el efecto de esta multa civil, y ello coadyuve a que modifique su comportamiento. Como bien resulta de la jurisprudencia habida en la materia, el monto de la multa civil debe resultar apto, idóneo para producir el efecto disuasorio esperado, porque si resulta nimio no coadyuvará a que no se produzcan nuevas situaciones disvaliosas como aquella que se quiere evitar.”* (C7.ª CC Cba. 22/4/19. Sentencia N° 28. Trib. de origen: Juzg. 45.ª CC Cba. "Di Tella, Belén María y otro c/ Latam Airlines Group S.A. y/o Lan Airlines S.A. - Abreviado - Expte 6231615"). Y *“No consta al Tribunal que hubiese existido precedente alguno de aplicación de daño punitivo al demandado (los precedentes resonantes tienen a otra empresa*

como sujeto pasivo de la demanda), aunque se advierte la elevada litigiosidad al respecto al consultar las causas contra esta empresa con el mismo objeto de autos mediante el Sistema de Administración de Causas. Sin embargo, también debe tenerse en cuenta que no todos los supuestos lesivos llegan a instancia judicial y ello es lo que busca desbaratar la presente figura. Por otro lado, y conforme la pericia contable obrante en autos, no se pueden dejar pasar por alto las grandes inversiones que realiza la demandada en cuanto a equipamientos de calidad, capacitación y certificaciones internacionales, a pesar de no ser suficientes para eximirse de responsabilidad en los presentes. ... Corresponde aplicar una sanción de consideración, empero teniendo en cuenta que solo procede la indemnización por daño material, la envergadura de la empresa demandada, que ésta posee un plan de inversión en materia de higiene, seguridad y calidad (conforme premios y certificaciones acompañadas), que aunque no llega a eximirla de responsabilidad en el sub judice, debe ser valorada a la hora de fijar el monto indemnizatorio”(C8.ª CC Cba. 8/3/18. Sentencia N° 22. Trib. de origen: Juzg. 35ª CC Cba. “Atay, Manuel José c/ Embotelladora del Atlántico S.A. - Ordinario – Otros – Expte. N° 5495321”).

Puede verse como la jurisprudencia de nuestros tribunales de alzada ha considerado las cuestiones antes mencionadas, todas las cuales pueden observarse en el sub lite.

En la valuación de la multa no puede dejar de tenerse en cuenta, entonces, la gravedad del incumplimiento, su significación social del mismo, y la actitud subjetiva del proveedor.

No se puede continuar el análisis sin mencionar que la doctrina especializada tiene dicho que, si bien la aplicación de la multa civil requiere instancia de parte, esto no resulta aplicable a su monto, ya que la ley deja la cuantificación en manos del juzgador y no carga al consumidor con la obligación de estimarla (conf. Chamatrópulos, Demetrio A. “*Estatuto del Consumidor Comentado*”, Tomo II. La Ley. 2019. CABA. Pág. 1128).

De suyo, que la eventual cuantificación de dicha pena pecuniaria por parte del consumidor no obliga al juzgador por aplicación del principio de congruencia, puesto que, si no es necesario

siquiera estimarlo, tanto menos obligatoria resulta una estimación a los efectos de no dictar una sentencia ultra petita.

Así lo ha entendido la jurisprudencia local, que tiene dicho: *“Aclaro que la condena aquí dispuesta en modo alguno infringe el axial principio de congruencia (art. 330, C. de P. C.). En primer lugar, desde que, como he sostenido con anterioridad, atendiendo a la naturaleza jurídica de la multa civil (o “daño punitivo”) así como al interés público involucrado, de ello se sigue que si bien resulta ineludible la “instancia del damnificado” (art. 52 bis, Ley 24.240) para que el juez pueda pronunciarse sobre su procedencia, en cambio no deviene necesario que cuantifique su monto al momento de interponer la demanda, a pesar de lo dispuesto por el art. 175, inc. 3, C. de P. C.. En rigor, la carga procesal se cumple acabadamente con la postulación fundada por parte del consumidor, esto es, señalando concreta y razonadamente cómo en el caso se configuran los recaudos excepcionales que –según doctrina y jurisprudencia dominante- tipifican la figura. Fecho, tratándose de una verdadera y propia sanción con efectos extraprocesales, es el juez a quien le corresponde la delicada tarea de su ponderación cuantitativa “en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso” (art. 52 bis, Ley 24.240), si es que corresponde actuarla”* (Juz. Primera Instancia y 35a Nom Civ. y Com. - Cba- ANNIBALI SPESIA, LEONARDO JAVIER C/ F.C.A.S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS, Y OTRO - ABREVIADO - CUMPLIMIENTO/RESOLUCIÓN DE CONTRATO SENTENCIA NÚMERO: 154. CÓRDOBA, 21/10/2022. Consultable en las bases públicas del Poder Judicial https://drive.google.com/file/d/1r4e24_X6p-T1DgrTbuC_VI9V_jVOFxRW/view). Comparto dicha doctrina, hoy claramente mayoritaria, en tanto, como ya se ha desarrollado extensamente, no se trata de un rubro resarcitorio, ni estrictamente de una función punitiva del daño (como se ha popularizado en la doctrina local). El instituto se trata de una herramienta legislativa, propia del análisis económico del derecho, destinada a disuadir conductas no deseadas, utilizando para esto (como un medio) a la punición económica, no siendo este el fin

de la norma sino un mero medio para conseguir dicho fin.

Así, la norma se encuentra emparentada más con la función preventiva del daño, intentando evitar futuras conductas dañosas mediante la punición de las actuales, que con la punición propiamente dicha. En ese sentido, resulta claro que en el ámbito de la prevención, el juez es soberano a la hora de arbitrar los medios para evitar la futura producción de un daño, hacer cesar el actual o evitar su profundización. Entonces, encorsetar la facultad judicial de determinar el monto de la punición, atenta de forma directa en contra de la capacidad preventiva de daño de la misma, puesto que puede resultar exigua e insuficiente. Por el contrario, y siguiendo la doctrina antes mencionada y transcrita, es el juez el que debe evaluar y conjugar los parámetros mencionados a fin de tabular la punición de forma que esta pueda cumplir el fin para el cuál fué establecida legislativamente.

Nuestro TSJ ha recibido estos conceptos, que aclara que el daño punitivo no es un rubro indemnizatorio ni tiene finalidad resarcitoria: *“conviene recordar que, según lo han entendido coincidentemente la doctrina y la jurisprudencia y lo ha sostenido incluso el Tribunal Superior de Justicia en pleno, los daños punitivos no encuadran en realidad en el concepto de indemnización de daños y perjuicios pues no se orientan a resarcir el menoscabo concretamente padecido por el consumidor. En cambio, comportan en rigor una pena privada o sanción civil que cumple una doble función, tanto de represión de graves inconductas cometidas por el proveedor como de prevención o disuasión de comportamientos semejantes en el futuro, sea de parte del propio infractor, sea de parte del resto de los miembros de la comunidad. Desde ambos puntos de vista ampara intereses de alcance general que trascienden y desbordan el interés puramente privado del particular damnificado que acciona”* (TSJ, Sala CyC, “Varas Carlos María y otros c/ Amx Argentina S.A.- Abreviado- Recurso de casación”, Sent. N° 144, 23/09/20). Precizando estos conceptos, dijo el alto tribunal: *“el punto decisivo radica en la verdadera finalidad de esta institución, la que apunta a dos objetivos esenciales: prevenir el acaecimiento de hechos similares, favoreciendo*

la prevención de futuras lesiones y por otro, punir graves inconductas. Dichas sanciones civiles se aplican como castigo a un infractor de una norma civil, conteniendo una finalidad ejemplificadora y moralizadora, a los efectos de prevenir conductas similares que afecten los derechos de los consumidores. Y el propósito punitivo del instituto no le otorga sin más el carácter penal, ya que el Derecho de Daños puede y debe cumplir una finalidad de esta índole, la que no es excluyente del Derecho Penal, con lo cual no se advierte inconveniente alguno en su emplazamiento en la esfera privada” (TSJ, Sala CyC. “Defilippo Dario Eduardo y otro c/ Parra Automotores S.A. y otro- Abrev.”, Sent. N° 61, 10/05/16).

El instituto bajo análisis, como ya se dijo, se emparenta tanto más con sanciones civiles tales como las contenidas en el art. 83 C.P.C.C. y 804 C.C.C.N. que con un rubro indemnizatorio, por lo que no corresponde extrapolar los recaudos de procedencia de la demanda (art. 175 C.P.C.) analógicamente a un instituto que no guarda una similitud sustancial con los rubros de demanda, aplicación analógica que sólo puede colisionar con las características de la multa civil antes mencionada.

Esto no se ve conmovido por el destino de la multa civil, puesto que el hecho de que sea recibida por el propio actor no la confunde con un rubro resarcitorio. Por el contrario, se trata de una decisión legislativa tendiente a incentivar al consumidor a realizar reclamos que, de otra forma, podría preferir no realizar (private enforcement, término utilizado usualmente en el ámbito de la defensa de la competencia, pero trasladable a esta clase de institutos en los que el legislador pretende trasladar el control de legalidad y regularidad de la actuación de las empresas proveedoras de servicios al consumidor, estableciendo incentivos para que el particular entable las acciones judiciales necesarias para ejercer ese control).

Pretender lo contrario, es decir, forzar al consumidor/actor a cuantificar la multa civil, con consecuencias en el ámbito de la congruencia, como un rubro indemnizatorio más, implica no solo desconocer la naturaleza del instituto (no resarcitorio), sino también exponer al consumidor a ser condenado en costas ante el rechazo de la aplicación de la multa,

contrarrestando e incluso anulando el incentivo establecido por el legislador. De esa forma, entonces, el consumidor podría preferir no reclamar la aplicación de la multa, resignando la posibilidad de influir sobre la conducta del proveedor no disuadiendo futuros incumplimientos normativos, so pena de cargar con las costas en caso de rechazo, o incluso que el consumidor prefiera solicitar la imposición de la multa en montos ínfimos inhábiles para cumplir el fin que la norma les asigna.

Finalmente, y como ya se dijo, parte de la difícil tarea que la ley pone en cabeza de los juzgadores, es establecer la multa civil en un monto que sea susceptible de influir en la conducta futura del proveedor, o anular los efectos lucrativos del incumplimiento (para el caso del ilícito lucrativo), de manera que si es el consumidor/actor el que debe cuantificar el monto de la multa civil, desde su propia demanda y previamente a conocer los hechos que puedan probarse, se privaría al juzgador de la posibilidad de tabular la sanción en el punto justo para cumplir el fin que la norma le otorga, sin generar una punición excesiva.

No debe perderse de vista que existe un interés público involucrado (protección del principio de moralidad) de modo que ante el pedido fundado del interesado –de ineludible cumplimiento- es facultad propia del magistrado calibrar adecuadamente la sanción, conforme las particularidades de cada caso (principio de proporcionalidad de la pena), ese mismo interés público se advierte todavía más en la imposición de la multa civil del art. 52 bis., Ley 24.240, dado su función social (argumento a fortiori).

Por lo dicho, debe decirse que no resulta obligatorio para el consumidor la cuantificación de la sanción civil bajo análisis al momento de elaborar la demanda (no se trata de un rubro resarcitorio), como tampoco resulta obligatoria la estimación que pueda haber realizado el actor, en el caso de hacerlo, no viéndose el iudex encorsetado por el principio de congruencia.

Así, y en base a los parámetros orientativos que brinda la norma en cuestión, y su interpretación jurisprudencial y doctrinaria antes mencionada, resulta adecuado considerar la **entidad del incumplimiento**, en este caso total. Asimismo, en cuanto a la gravedad, si bien

se trata de una obligación (informar) que no tiene un contenido económico propio, debe recalcar que eso no es lo que debe evaluarse respecto de la “entidad”, sino que lo que se analiza es el grado de cumplimiento de la obligación, que en el sub lite es total.

Desde la gravedad del incumplimiento y la función social del bien o servicio comercializado, debe recordarse lo dicho ut supra respecto a que la empresa demandada se inserta en un mercado de bienes de alto valor, cuya comercialización resulta de alta sensibilidad social. Tanto más cuando lo hace a través de la administración de planes de ahorro que captan los excedentes del consumidor y su poder de inversión, distraendo esa capacidad de ahorro de otras inversiones –incluso pasivas– a las que podría acceder el consumidor promedio.

Un consumidor que cuenta con algún excedente, puede destinar el mismo a distintas inversiones tales como el atesoramiento en distintas monedas, inversiones bancarias, bursátiles, compra de cripto activos, o incluso destinar ese excedente a la adquisición de otros bienes o su propio esparcimiento, entre otras cosas. No obstante, las comercializadoras de planes de ahorro se insertan en el mercado presentando una opción de inversión tentadora a fin de adquirir bienes cuyos precios exceden notablemente el giro común de cualquier consumidor, acaparando esos excedentes a fin de comercializar los automóviles producidos o importados por el grupo económico al cual pertenecen.

Esto marca la clara sensibilidad social respecto de esta clase de contrataciones que, como se dijo, no sólo se insertan en un mercado de bienes de alto valor, sino que además lo hacen captando ahorro privado. Desde esa plataforma, los incumplimientos a obligaciones tan básicas como proveer información clara, oportuna y pertinente a los consumidores resultan un incumplimiento grave.

Siguiendo con los parámetros de cuantificación antes mencionados, debe decirse que la actitud posterior al pedido de información, vinculada estrechamente en el sub lite con el trato digno al consumidor, demuestran una actitud elusiva y renuente que no encuentra justificación suficiente, implicando un desentendimiento del legítimo interés de los actores

consumidores a obtener información clara y concreta sobre su contratación. En este punto, y a fin de evitar estériles reiteraciones, me remito a todo lo dicho ut supra.

Finalmente, el carácter disuasivo de la cuestión resulta de difícil análisis desde que no se cuenta con información del volumen de contratación de la empresa demandada, su cuota de mercado ni sus márgenes de ganancia. Todo esto, no impide considerar aquello que es de público conocimiento, respecto a que se trata de una empresa vinculada y controlada por una de las automotrices más grandes del país y el mundo, y que tiene un volumen de venta considerable en esos ámbitos.

De esa forma, la multa a imponerse debe tener alguna entidad que resulte suficiente para disuadir la conducta remisa a cumplir con una obligación que resulta básica para cualquier proveedor de bienes y servicios del país, resguardando que, por multiplicidad de sanciones, no se afecte excesivamente a la empresa demandada en un exceso sancionatorio que no respete los principios de progresividad y proporcionalidad.

Así las cosas, tampoco puede desconocerse que la constatación del servicio de ahorro previo es de carácter oneroso, por lo que la empresa demandada lucra con la administración de los planes, al tiempo que la matriz lo hace con la venta de los vehículos, obteniendo un doble lucro dividido entre las sociedades que componen el conglomerado empresarial en cuestión. Esto no resulta ilegítimo ni irregular, pero sí demuestra que la demandada obtiene una ganancia directa –confesada en juicio por la misma– independiente de aquella que se obtiene por la venta de los vehículos, que en definitiva impacta en el patrimonio de otra sociedad componente del grupo. En este orden de ideas, debe cuantificarse el monto correspondiente a la sanción disuasoria bajo análisis atendiendo a todas las circunstancias ya referidas pero especialmente la capacidad económica de la demandada, el grave y reiterado incumplimiento, su clara incidencia social y el menosprecio a los derechos de los consumidores actores.

Por lo dicho, resulta justo imponer una multa a favor de cada uno de los actores de **pesos siete millones doscientos ochenta y seis mil setecientos noventa y tres con veinticinco centavos**

(\$7.286.793,25), monto equivalente al valor de 25 canastas básicas. Dicha suma fue expresamente requerida por los actores y luce razonable por las infracciones referidas ut supra, el volumen negocial de la demandada, y en pos de la apropiada disuasión de las conductas disvaliosas ya referidas.

No puede perderse de vista que el monto en el que se estipula el rubro no resulta exorbitante si se considera el tope máximo actual del instituto normado mediante ley 27.701 que en su art. 119 modifica los topes máximo y mínimo del art. 47 LDC, estableciéndolos en 2.100 y 0.5 Canastas Básicas Totales para el Hogar tipo 3 respectivamente, lo que hoy representa la suma de \$547.000.000. Vale decir, que la multa aquí determinada representa un monto sensiblemente menor que el máximo actualmente vigente (máxime teniendo en cuenta la multiplicidad de actores), con lo que no se observa tensión entre el monto determinado y los principios de proporcionalidad y progresividad.

Debe decirse, que la multa podría haber sido incluso cuantificada en números superiores, no obstante lo cual, dentro de la actuación de la parte demandada, debe también considerarse la actitud de sus representantes en juicio. En particular, siendo que el letrado de la demandada realizó reconocimientos tales como la existencia de una relación contractual, la existencia de saldos, la recepción de las misivas acompañadas por la parte actora, e incluso intentó obtener la información requerida mediante prueba pericial. Sin estos reconocimientos, y teniendo en cuenta la escasa prueba ofrecida por la parte actora, incluso sin acompañar instrumento contractual alguno, ni los cupones de pago, el destino de la acción podría haber cambiado total o parcialmente. Así, la actitud procesal del representante de la demandada se muestra probo y de buena fe, colaborando con el proceso en todo aquello que de él depende, todo lo que debe ser tenido especialmente en cuenta a la hora de valorar la multa civil en cuestión (dado que el comportamiento de la parte proveedora demandada debe ser evaluado incluyendo el tramo judicial de la relación), so pena de disuadir un comportamiento procesal colaborador y de buena fe.

Respecto de los intereses, no desconozco la existencia de discrepancias doctrinarias respecto del dies a quo de su cálculo, pero personalmente coincido con la opinión de Chamatrópulos, consistente en otorgar los mismos a partir de la fecha de sentencia (conf. Chamatrópulos, Demetrio A. “*Estatuto del Consumidor Comentado*”, Tomo II. La Ley. Año 2019. CABA. Pág. 1163).

Es que la sentencia, en el caso de imposición de una sanción, tiene carácter constitutivo de esa relación jurídica. Es decir, no reconoce el derecho a una indemnización, con intereses desde la ocurrencia del daño, como podría suceder en el daño emergente, sino que tiene carácter constitutivo de la sanción que impone, especialmente teniendo en cuenta que la naturaleza jurídica del daño punitivo no es resarcitoria.

Finalmente, respecto al pedido de la publicación de la presente Sentencia introducido al momento de alegar en la Audiencia Complementaria, dicha pretensión debió ser introducida al momento de iniciar la presente acción, no pudiendo en dicha instancia introducirse nuevos requerimientos, so riesgo de infringir el principio de debida defensa y contradictorio que campean el proceso civil, por lo que no corresponde hacer lugar a la misma en esta oportunidad.

VII) Costas y Honorarios. Las costas deben ser impuestas a la accionada, “**VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS**”, por haber resultado vencida (art. 130 C.P.C.C.).

A fin de regular los honorarios definitivos de los letrados de la parte actora, Ab. **Nelson Nicolás Galíndez** y **Juan Exequiel Vergara**, debe tomarse como base regulatoria el monto de la sentencia, con más los intereses calculados conforme los parámetros fijados en los Considerandos precedentes.

En este punto corresponde tener presente lo requerido por los letrados de la parte actora al momento de alegar en la audiencia complementaria, donde expresamente solicitaron que no sea tenido en cuenta el rubro “daño punitivo” al momento de imponer las costas (y por

extensión a la regulación de honorarios) en caso de ser rechazada la demanda. En este orden de ideas, por una cuestión de lógica formal, sólo puede hacerse lugar a lo peticionado en ambos sentidos posibles, es decir, que no sea considerado a la hora de imponer las costas y constitutivo de la base regulatoria, tanto para un resultado a favor como en contra. De manera que o bien forma parte de la base en cualquier supuesto de resolución posible (favorable o desfavorable al consumidor), o no forma parte de la base en ninguna hipótesis, en caso contrario se infringiría el principio de no contradicción (una proposición y su negación no pueden ser verdaderas al mismo tiempo y en el mismo sentido). Así las cosas, corresponde hacer lugar a lo peticionado por los letrados, contrario sensu y en respeto al principio de congruencia, y en consecuencia no tener en cuenta el rubro “Daño Punitivo” como constitutivo de la base regulatoria de los presentes.

Efectuados los cálculos aritméticos se arriba a una base de \$2.315.824,10. Valorando las pautas de evaluación cualitativas establecidas en el art. 39 de la ley 9459, corresponde tomar el punto medio de la escala del art. 36 inc. a) del citado Código Arancelario, es decir, un porcentaje del 22,5%, el que aplicado sobre la base regulatoria aludida, arroja la suma de **pesos quinientos veintiún mil sesenta con cuarenta y dos centavos (\$521.060,42)**, con más la suma equivalente a 3 jus en virtud de lo normado en el art. 104 inc. 5 Ley 9459, que asciende a la suma de **pesos ochenta y un mil ochocientos ocho con ochenta y nueve centavos (\$81.808,89)**. En dichos montos corresponde regular definitivamente, en conjunto y proporción de ley, los honorarios a los Ab. **Nelson Nicolás Galíndez** y **Juan Exequiel Vergara**.

Se regulan los honorarios definitivos de la Perito Contadora oficial, Sra. **Morales Maria Fernanda**, de conformidad al art. 49 del CA, en la suma equivalente a 12 jus, esto es **pesos trescientos veintisiete mil doscientos treinta y cinco con cincuenta y seis centavos (\$327.235,56)**.

No se incluye el Impuesto al Valor Agregado (IVA) por lo que tal monto deberá ser

adicionado, en caso de corresponder, de conformidad a la situación fiscal del profesional beneficiario en relación al referido tributo a la fecha de su pago.

Por todo ello y disposiciones legales citadas,

RESUELVO:

I) Hacer lugar a la demanda incoada por los Sres. **Aguiló Mónica Beatriz** D.N.I. 16.684.709, **Boll Walter** D.N.I. 13.963.707, **Duran Alicia Alejandra** D.N.I. 21.393.683, **Favotti Noemí Concepción** D.N.I. 12.301.114, **Ferreira Olga Rosa** D.N.I. 13.257.744, **Gagliero Silvana Gabriela** D.N.I. 17.002.271, y **Ramos Hernán Federico**, D.N.I. 30.122.459 en contra de “**VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS**”, y condenar a esta última a:

a) que brinde a los actores, en el plazo de diez (10) días hábiles contados desde que la presente sentencia adquiera firmeza, la información requerida por los mismos, esto es: **1-** La cantidad de cuotas de cada plan alcanzadas por la medida cautelar. **2-** La cantidad de dinero o el porcentaje del valor móvil que se “descontó” en cada cuota. **3-** El porcentaje de interés aplicado en cada cuota. **4-** Cuál fue el valor móvil del vehículo en cada una de dichas cuotas; todo en base a los planes suscriptos por cada uno de los actores, a saber: el plan grupo 2812 orden 029 a nombre de la Sra. **Mónica Beatriz Aguiló**; el plan grupo 3234 orden 083 a nombre del Sr. **Walter Boll**; el plan grupo 3112 orden 013 a nombre de la Sra. **Alicia Alejandra Durán**; el plan grupo 3795 orden 032 a nombre de la Sra. **Olga Rosa Ferreira**; el plan grupo 2791 orden 160 a nombre de la Sra. **Silvana Gabriela Gagliero** y el plan grupo 4226 orden 113 a nombre del Sr. **Hernán Federico Ramos**; mientras que la Sra. **Noemí Concepción Favotti** fue originalmente la suscriptora del plan grupo 5241 orden 100 y luego se lo cede a su hijo Mauricio Alberto Cortes.

b) abonar la suma de **pesos cincuenta y tres millones dos mil quinientos cincuenta y dos con setenta y cinco centavos (\$53.002.552,75)** la que se encuentra compuesta de la siguiente manera: **1-** correspondiente a Daño Moral **pesos doscientos ochenta y cinco mil (\$285.000),**

con más los intereses establecidos en el considerando pertinente, para cada uno de los actores mencionados en el punto anterior; **2-** correspondiente a Daño Punitivo la suma de **pesos siete millones doscientos ochenta y seis mil setecientos noventa y tres con veinticinco centavos (\$7.286.793,25)**, con más los intereses establecidos en el Considerando respectivo, para cada uno de los actores mencionados en el punto anterior.

II) Imponer las costas a la accionada, “VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS”.

III) Regular definitivamente, en conjunto y proporción de ley, los honorarios profesionales de los Ab. Nelson Nicolás Galíndez y Juan Exequiel Vergara, en la suma de pesos quinientos veintiún mil sesenta con cuarenta y dos centavos (\$521.060,42), con más la suma de pesos ochenta y un mil ochocientos ocho con ochenta y nueve centavos (\$81.808,89), correspondientes a actividades extrajudiciales de acuerdo al considerando pertinente.

IV) Regular definitivamente los honorarios profesionales de la Perito Contadora oficial, Sra. Morales Maria Fernanda, en la suma pesos trescientos veintisiete mil doscientos treinta y cinco con cincuenta y seis centavos (\$327.235,56). PROTOCOLÍCESE, HÁGASE SABER Y DÉSE COPIA.

Texto Firmado digitalmente por:

BERTAZZI Juan Carlos

JUEZ/A DE 1RA. INSTANCIA

Fecha: 2024.09.06